

DIKTAT

PSIKOLOGI KONSELING

Annisa Arrumaisyah Daulay, M. Pd., Kons

UNTUK KALANGAN SENDIRI



**BUKU AJAR
PSIKOLOGI KONSELING**

**OLEH :
ANNISA ARRUMAISYAH DAULAY
NIP. 199109302019032019**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penyusunan Buku Ajar Mata Kuliah Psikologi Konseling dapat diselesaikan. Bahan ajar ini disusun sebagai salah satu buku pendukung untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran para mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Program Studi Bimbingan Penyuluhan Islam di lingkungan UIN Sumatera Utara.

Buku ini menjelaskan tentang konsep dasar psikologi konseling, konseling sebagai pelayanan yang luas, konsep masalah individu dengan hakekat manusia, konsep hubungan dalam konseling, pemahaman terhadap pribadi konseli, pemahaman terhadap konselor profesional, hambatan dalam proses konseling, serta konsep nilai, keyakinan dan etika dalam konseling. Buku ini diharapkan dapat membantu para mahasiswa menguasai teori dan memahami konsep psikologi konseling sehingga dapat mengaplikasikan ilmunya terutama dalam tataran konsep dan praktik konseling.

Sebagaimana upaya peningkatan kualitas yang selalu berkembang, buku ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan saran dan komentar yang dapat dijadikan masukan dalam menyempurnakan bahan ajar ini di masa yang akan datang. Semoga bahan ajar ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalam.

Medan, Januari 2021
Penyusun,

Annisa Arrumaisyah Daulay, M. Pd., Kons
NIP. 199109302019032019

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I KONSEP DASAR PSIKOLOGI KONSELING	1
A. Definisi Psikologi Konseling	1
B. Kajian Manfaat Psikologi Konseling	5
C. Keterkaitan Antara Psikologi dan Konseling serta Implementasinya	8
BAB II APLIKASI KONSELING DALAM BERBAGAI PERSPEKTIF	11
A. Konseling Sebagai <i>Helping Relationship</i>	11
B. Konseling Sebagai Bentuk Intervensi	14
C. Konseling untuk Masyarakat Luas (<i>Counseling for All</i>)	15
D. Konseling sebagai Pelayanan Psikopedagogis	15
E. Aplikasi Psikologi Dalam Bidang Konseling	16
BAB III MASALAH INDIVIDU DALAM PERSPEKTIF PENDEKATAN THINKING, FEELING DAN ACTING (TFA)	18
A. Hakekat Masalah	18
B. Masalah Individu dalam Perspektif Pendekatan TFA	19
BAB IV DIMENSI PSIKOLOGIS HUBUNGAN KONSELING	26
A. Karakteristik dan Dimensi Hubungan dalam Konseling	26
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Konseling	31
C. Hambatan-hambatan khusus berkaitan dengan Pembentukan Hubungan Konseling	34
D. Sikap-sikap yang perlu dihindari Konselor dalam Hubungan Konseling	37
BAB V STRATEGI DAN METODE DALAM MEMBINA HUBUNGAN	41
A. Teknik-teknik Pembukaan	41
B. Teknik Membina Hubungan yang Bersifat Reflektif	42
C. Teknik Penerimaan	45

D. Teknik Penstrukturan	46
E. Teknik <i>Listening</i> (Mendengar)	49
F. Keterampilan Untuk Mengakhiri Konseling	50
BAB VI KARAKTERISTIK DAN KOMPETENSI KONSELOR PROFESIONAL	51
A. Karakteristik dan Kualitas Konselor	51
B. Kompetensi Dasar Konselor	56
C. Sikap Dasar Konselor	63
BAB VII DIMENSI PSIKOLOGIS PRIBADI KLIEN	66
A. Karakteristik Klien (Konseli)	66
B. Harapan-harapan Klien	68
C. Implikasi Perkembangan Individual Klien Terhadap Proses Konseling	70
D. Reaksi-reaksi klien Terhadap Proses Konseling	71
E. Ungkapan-ungkapan Sikap Enggan dan Menutup Diri Klien	73
BAB VIII HAMBATAN DAN MASALAH KONSELOR DALAM KONSELING	77
A. Keterbatasan-keterbatasan Konselor	77
B. Kesenjangan dan Tantangan dalam Hubungan Konselor –Klien	84
BAB IX NILAI, KEYAKINAN DAN ETIK DALAM KONSELING	88
A. Makna Nilai, Keyakinan dan Etik dalam Konseling	88
B. Isu-isu Etika dalam Konseling	93
DAFTAR REFERENSI	

BAB I

KONSEP DASAR PSIKOLOGI KONSELING

Konseling merupakan inti kegiatan bimbingan secara keseluruhan yang berkenaan dengan pengentasan masalah dan fasilitasi perkembangan individu. Bimbingan yang diberikan berupa interaksi antara konselor dan konseli dalam suatu kondisi yang membuat konseli terbantu dalam mencapai perubahan dan belajar membuat keputusan sendiri serta bertanggung jawab atas keputusan yang ia ambil.

Konseling sebagai cabang ilmu dan praktik pemberian bantuan kepada individu pada dasarnya memiliki pengertian spesifik sejalan dengan konsep yang dikembangkan dalam lingkup ilmu dan profesinya. Diantara berbagai ilmu yang memiliki kedekatan hubungan dengan konseling adalah psikologi/psikoterapi. Hal ini dapat dilihat terutama pada tujuan, teori yang digunakan dan proses penyelenggaraannya. Dalam bab ini akan membahas mengenai konsep dasar psikologi konseling.

A. Definisi Psikologi Konseling

Dari dua kata yaitu psikologi dan konseling, masing masing memiliki pengertiannya sendiri. Psikologi merupakan ilmu yang mempelajari tentang jiwa atau ilmu jiwa. Selain ilmu tentang jiwa, bidang keilmuan ini juga memperhatikan tentang perubahan tingkah laku manusia. Sedangkan konseling merupakan proses pemberian informasi, pemberi arahan dan nasihat kepada orang lain.

Pada dasarnya konseling dan psikoterapi memiliki persamaan dan perbedaan serta mempunyai keterkaitan satu dengan lainnya. Perbedaan antara keduanya tidak bisa dibuat secara jelas, akan tetapi banyak hal-hal yang dilakukan oleh konselor juga dilakukan oleh psikoterapis dan hal-hal yang merupakan praktek psikoterapis juga dilakukan oleh konselor.

Psikologi konseling menunjuk pada studi ilmiah yang mengkaji aspek- aspek psikis yang terlibat dalam proses konseling, yaitu aspek psikis pada konselor, konseli dan interaksi antara konselor dengan konseli (Mappiare, 2006).

Berkaitan dengan hal ini Nelson, 1982 (dalam Surya, 2003), mengemukakan ada empat alasan bahwa konseling merupakan proses psikologis yaitu:

1. Dilihat dari tujuannya, rumusan tujuan konseling itu adalah berupa pernyataan yang menggambarkan segi-segi psikologis (perilaku) dalam diri konseli.
2. Dilihat dari prosesnya, seluruh proses konseling merupakan proses kegiatan yang bersifat psikologis.
3. Dilihat dari teori atau konsep, konseling bertolak dari teori-teori atau konsep-konsep psikologis
4. Dilihat dari riset, hampir semua penelitian dalam bidang konseling mempunyai singgungan dengan penelitian dalam bidang psikologi.

Untuk memperoleh konsep dasar mengenai psikologi konseling maka berikut ini beberapa pendapat dari para ahli dalam mendefinisikan konseling:

- a. Cavanagh (1982: 1-2) menyatakan bahwa konseling merupakan suatu hubungan antara pemberi bantuan yang terlatih dengan seseorang yang mencari bantuan, di mana keterampilan pemberi bantuan dan suasana yang di buatnya membantu orang lain belajar untuk berhubungan dengan dirinya sendiri dan orang lain dalam cara dalam cara-cara yang lebih tumbuh dan cara yang lebih tumbuh dan produktif.
- b. Gibson dan Mitchell (2003) menyatakan bahwa konseling adalah hubungan bantuan antara konselor dan konseli yang difokuskan pada pertumbuhan pribadi dan penyesuaian diri serta pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.
- c. Tolbert, dalam Prayitno (200:101) menyatakan bahwa konseling adalah hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang yang mana konselor melalui hubungan itu dengan kemampuan-kemampuan khusus yang dimilikinya, menyediakan situasi belajar. Dalam hal ini konseli dibantu untuk memahami diri sendiri, keadaannya sekarang, dan kemungkinan keadaannya masa depan yang dapat ia ciptakan dengan menggunakan potensi yang dimilikinya, demi untuk kesejahteraan pribadi maupun masyarakat.

Lebih lanjut konseli dapat belajar bagaimana memecahkan masalah-masalah dan menemukan kebutuhan-kebutuhan yang akan datang.

- d. Winkel (2005:34) menyatakan bahwa konseling sebagai serangkaian kegiatan paling pokok dari bimbingan dalam usaha membantu konseli secara tatap muka dengan tujuan agar konseli dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus.
- e. Menurut Pietrofesa, Leonard dan Hoose (1978) dalam Mappiare (2002:16) menyatakan bahwa definisi konseling dapat digambarkan konseling adalah suatu proses dimana ada seseorang yang dipersiapkan secara profesional untuk membantu orang lain dalam memahami diri, pembuatan keputusan dan memecahkan masalah “dari hati ke hati” antar manusia yang hasilnya sangat bergantung pada kualitas hubungan.
- f. Menurut Edwin C. Lewis (1970) dalam Abimanyu dan Manrihu (1996:9) menyatakan bahwa konseling adalah suatu proses dimana orang yang bermasalah (konseli) dibantu secara pribadi untuk merasa dan berperilaku yang lebih memuaskan melalui interaksi dengan seseorang yang tidak terlibat (konselor) yang menyediakan informasi dan reaksi-reaksi yang merangsang konseli untuk mengembangkan perilaku-perilaku yang memungkinkannya berhubungan secara lebih efektif dengan dirinya dan lingkungannya.

Dari beberapa rumusan definisi-definisi di atas terdapat beberapa kesamaan menyangkut ciri-ciri pokok konseling yaitu sebagai berikut:

- 1) Konseling dilakukan oleh seorang konselor yang mempunyai kemampuan secara profesional dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan keputusan- keputusan pribadi, sosial, karier dan pendidikan serta memahami proses-proses psikis maupun dinamika perilaku pada diri konseli.
- 2) Konseling melibatkan interaksi dan komunikasi antara dua orang yaitu konselor dan konseli baik secara langsung (bahasa verbal) maupun secara tidak langsung (non verbal).
- 3) Tujuan dari hubungan konseling ialah terjadinya perubahan tingkah laku pada diri konseli sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Konselor berupaya untuk mengarahkan dan memberikan dukungan, bersama konseli membuat

alternatif-alternatif pemecahan masalah demi perubahan ke arah lebih baik dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dalam konseling. Adapun tujuan lain yang ingin dicapai dalam konseling khususnya pada diri konseli adalah a) Memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap dirinya b) Mengarahkan dirinya sesuai dengan potensi secara optimal c) Mampu memecahkan sendiri masalah yang dihadapinya d) Mempunyai wawasan yang lebih realitas serta penerimaan yang obyektif tentang dirinya e) Mampu menyesuaikan diri secara lebih efektif terhadap dirinya sendiri maupun lingkungan f) Mencapai taraf aktualisasi diri sesuai dengan potensi yang dimilikinya g) Terhindar dari gejala-gejala kecemasan dan salah suai.

- 4) Konseling merupakan proses yang dinamis, di mana individu konseli dibantu untuk dapat mengembangkan dirinya, mengembangkan kemampuan-kemampuannya dalam mengatasi masalah-masalah yang sedang dihadapi.
- 5) Konseling merupakan suatu proses belajar terutama bagi konseli untuk mengembangkan perilaku baru berdasarkan pilihan dan keputusan sendiri kearah perubahan yang dikehendaki.
- 6) Adanya suatu hubungan yang saling menghargai dan menghormati sehingga timbul kepercayaan, konseli percaya bahwa konselor menjamin kerahasiaan konseli.

Dari beberapa definisi dan ciri-ciri pokok konseling maka dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan suatu *proses pemberian bantuan secara profesional* antara konselor dan konseli yang bertujuan membantu individu (konseli) dalam memecahkan masalahnya agar individu dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya sesuai potensi atau kemampuan yang ada pada dirinya. Menurut Cavanagh dan Levitov (2002) menyimpulkan bahwa dari 36 definisi konseling, konseling memiliki 4 komponen utama, yakni hubungan, masalah, tujuan, dan *treatment*.

1. Hubungan yang dimaksud adalah hubungan antar konselor dengan konseli, pentingnya hubungan dalam konseling yang dikaji oleh para ahli psikologi. Dalam hubungan konseling, konselor mengembangkan berbagai sikap seperti empati, hangat, terbuka, *unconditional positive regard*, sehingga hubungan

yang dibuat antara konselor dan konseli dapat menjadi sebuah instrumen yang dapat membantu konseli, oleh karena itu hubungan dalam konseling disebut sebagai *helping relationship* atau hubungan yang membantu.

2. Masalah merupakan komponen penting dalam konseling, berbagai teknik konseling yang dikemukakan oleh para ahli pada dasarnya bertujuan untuk mendefinisikan, mengidentifikasi, dan menyelesaikan masalah yang dialami oleh konseli.
3. Tujuan konseling bervariasi sesuai dengan orientasi teoritis dan masalah konseli. Beberapa teori menekankan pada perubahan kognisi dan pemahaman, teori lainnya menekankan pada perubahan emosi dan perilaku, dan ada juga teori yang bertujuan pengembangan dan pertumbuhan individu. Terdapat pendekatan konseling fokus secara langsung pada proses belajar dengan fokus utama mengubah perilaku yang maladaptif dengan perilaku yang adaptif, tetapi secara umum, berbagai pendekatan tersebut fokus pada salah satu diantaranya, meningkatkan kompetensi interpersonal dan intrapersonal; perkembangan kepribadian; membantu individu yang mengalami hambatan dalam pertumbuhannya.
4. *Treatment* dalam hubungan konseling dilaksanakan berdasarkan tujuan yang ingin di capai dalam proses konseling. Pelaksanaan treatment sangat bergantung pada permasalahan konseli dan pendekatan yang digunakan.

B. Kajian Manfaat Psikologi Konseling

Dalam mengkaji psikologi konseling memiliki beberapa manfaat yang terdiri dari memandu, menyembuhkan, memfasilitasi, memodifikasi, merekonstruksi, mengembangkan, mengkomunikasikan, dan mengorganisasi, sebagai berikut :

1. Memandu / *Guiding*

Konselor harus bersifat netral dan tidak memaksakan pemikiran subjektifnya terhadap kondisi konseli. Memandu/*guiding* dilakukan tanpa paksaan yang berarti mengabaikan perasaan dan pikiran konseli atau terlalu mengendalikan pandangan konseli. Konselor lebih memberikan gambaran refleksi diri konseli terkait permasalahan dan memandu menyelesaikan

masalah dalam diri seseorang. Memandu dilakukan dengan rangsangan sumber-sumber eksternal dan merupakan pertukaran cara pandang konselor dengan konseli menuju kesepakatan atau pemahaman bersama untuk menyelesaikan masalah.

2. Menyembuhkan / *Healing*

Konseling juga merupakan proses menyembuhkan yang berakar pada sejarah psikoterapi yang melibatkan ilmiah dan spiritual. Konsep dasar tersebut berasal dari masyarakat bahwa keyakinan spiritual dan bentuk penemuan atau eksperimen ilmiah mampu mempengaruhi psikologi manusia sebagai terapi. Misalnya dalam spiritual seperti proses meditasi, rukyah untuk orang kerasukan dan dalam ilmiah terdapat hipnotis, *guided imagery* dan lain sebagainya. Kedua hal tersebut kemudian diadaptasi menjadi psikoterapi singkat dan konseling psikoanalitik.

3. Memfasilitasi / *Fasilitating*

Memfasilitasi berarti konselor berperan sebagai fasilitator. Fasilitator tidak diperkenankan mencampuri pengalaman – pengalaman konseli atau mengganggu kepribadian atau karakter konseli. Memfasilitasi berarti mempercayai individu untuk mampu mengarahkan dirinya sendiri. Memfasilitasi juga bisa dilakukan dengan memberikan dukungan, semangat, dan mendorong konseli untuk melakukan sesuatu positif. Konselor memfasilitasi konseli untuk mengeksplorasi dirinya sendiri dan tidak memberikan pengarahan langsung. Perspektif memfasilitasi menggunakan pendekatan yang berpusat pada konseli.

4. Memodifikasi / *Modifying*

Memodifikasi diartikan juga melakukan perubahan terhadap perilaku suatu individu. Perilaku yang tidak sesuai akan diubah menjadi yang lebih baik dengan pendekatan yang mengutamakan pemahaman dan untuk tujuan penyelesaian masalah. Modifikasi perilaku harus diawali dengan kebersediaan, keterbukaan, dan pemahaman yang cukup tentang apa yang harus diubah, kenapa, dan bagaimana perubahan yang akan dicapai.

5. Merekonstruksi / *Reconstructing*

Rekonstruksi berhubungan dengan metode behavioral kognitif. Psikologi menggunakan kognitif seseorang untuk diarahkan kepada interpretasi baru terhadap makna persepsi, motivasi, dan belajar. Psikologi perkembangan memperluas minat kepada psikologi kognitif terhadap moral serta kognisi sosial. Rekonstruksi kognitif dengan psikologi kepribadian mengkonseptualisasikan kepribadian, menekankan peran mediasi pusat terhadap pengalaman manusia.

6. Pengembangan / *Developing*

Psikologi konseling memperhatikan perkembangan manusia. Perkembangan manusia berkembang dari waktu ke waktu dan dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal serta perubahan struktural lainnya. Perspektif perkembangan yaitu diartikan bahwa manusia akan tumbuh efektif melalui interaksi yang sehat dengan lingkungannya.

7. Mempengaruhi / *Influencing*

Mempengaruhi merupakan suatu proses perubahan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain tentang sikap, perilaku, maupun perasaan. Proses konseling ini bisa diartikan sebagai pengaruh sosial. Konselor akan menawarkan cara mengontrol perilaku yang jelek di masa lalu untuk dirubah atau dikontrol menjadi lebih efektif. Konselor tidak membatasi konseli terhadap perilaku yang tidak muncul sebelumnya. Proses psikologi konseling ini akan mempengaruhi perilaku seseorang nantinya untuk kembali menjadi pengaruh sosial.

8. Mengkomunikasikan / *Communicating*

Komunikasi dilakukan untuk melibatkan diri dalam interaksi untuk mengidentifikasi perspektif. Komunikasi digunakan juga untuk mengklarifikasi, memahami konseli terhadap masalahnya. Komunikasi sendiri memiliki banyak tipe tergantung pada konteksnya. Komunikasi yang baik menjadi dasar dari setiap interaksi yang baik untuk sebuah tujuan bersama. Komunikasi yang baik antara konsulen dan konseli perlu disertai dengan keterbukaan akan masukan dan saling mendengar dengan baik.

9. Mengorganisasi / *Organizing*

Mengorganisasi membantu konseli dalam mengambil keputusan, membuat tindakan, bertanggungjawab terhadap keputusannya, sehingga mampu merubah apa yang seharusnya dirubah. Relasi dengan lingkungan eksternal merupakan sesuatu yang bisa dirubah dengan mengorganisir perubahan-perubahan seperti apa yang diinginkan dan juga caranya.

Selanjutnya Leona E Tylor (dalam Hikmawati, 2016) ada lima karakteristik yang sekaligus merupakan prinsip-prinsip konseling. Kelima karakteristik tersebut adalah:

- a. Konseling tidak sama dengan pemberian nasihat, sebab didalam pemberian nasihat proses berpikir ada dan diberikan oleh penasehat, sedang dalam konseling proses berpikir dan pemecahan ditemukan dan dilakukan oleh konseli sendiri.
- b. Konseling mengusahakan perubahan-perubahan yang bersifat fundamental yang berkenaan dengan pola-pola hidup.
- c. Konseling lebih menyangkut sikap daripada perbuatan atau tindakan.
- d. Konseling lebih berkenaan dengan penghayatan emosional daripada pemecahan intelektual.
- e. Konseling menyangkut juga hubungan konseli dengan orang lain.

Konseling memegang peranan yang sangat penting dalam bimbingan, sering disebut sebagai jantungnya dari bimbingan, konseling sebagai inti bimbingan, konseling sebagai pusatnya bimbingan. Sebab dikatakan jantung, inti atau pusat karena konseling ini merupakan layanan atau teknik bimbingan yang bersifat terapeutik atau bersifat menyembuhkan (*curative*). Dalam konseling Islami, proses konseling berlanjut dengan membangun kesadaran untuk menempatkan Allah sebagai Konselor Yang Maha Agung.

C. Keterkaitan Antara Psikologi dan Konseling Dalam Penerapannya Di Lapangan

Untuk kepentingan bimbingan dan konseling, beberapa kajian psikologi yang perlu dikuasai oleh konselor adalah tentang:

1. Motif dan motivasi, dorongan yang menggerakkan seseorang untuk berperilaku baik atau motif primer, yaitu motif yang didasari oleh kebutuhan asli yang dimiliki oleh individu semenjak lahir. Motivasi berarti keadaan internal individu yang mendorongnya untuk berbuat sesuatu. (Gleitman, 1986; Reber, 1988). Seorang konselor harus tahu apa motif dan motivasi yang dimiliki oleh konselinya sehingga dia mengetahui arah perilaku dari konselinya tersebut.
2. Pembawaan dan lingkungan, kedua faktor tersebut merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan perilaku individu. Faktor pembawaan merupakan faktor yang dibawa individu sejak lahir dan mengandung faktor potensial. Disinilah peran orang-orang disekelilingnya sangat diperlukan untuk membantu mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh individu tersebut. Tidak hanya pembawaan psikologis saja tetapi pembawaan fisiologis juga mempengaruhi mental dan kepribadian individu.
3. Perkembangan individu, perkembangan individu berkenaan dengan proses tumbuh dan berkembangnya individu yang merentang sejak masa konsepsi (prenatal) hingga akhir hayatnya, diantaranya meliputi aspek psikomotorik, bahasa dan kognitif/kecerdasan, moral dan sosial. Oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya, konselor harus memahami berbagai aspek perkembangan individu konselinya, sekaligus dapat melihat arah perkembangan individu itu di masa depan.
4. Belajar, merupakan serangkaian kegiatan untuk mengetahui sesuatu, dan sekaligus konsep mendasar dalam psikologi. Setiap orang yang hidup pasti belajar. Seseorang tidak dapat mempertahankan diri dan mengembangkan dirinya tanpa belajar. Inti dari belajar adalah menguasai sesuatu yang baru dengan memanfaatkan yang sudah ada pada diri individu. Untuk memahami konselinya seorang konselor harus mengetahui mengenai teori-teori belajar yang akan mempermudahnya untuk mendiagnosis kesulitan individu.

5. Kepribadian, merupakan organisasi dinamis dalam diri individu sebagai sistem psikofisik yang menentukan cara yang unik dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kata kunci dari kepribadian adalah penyesuaian diri. Yang dimaksud dengan unik yakni kualitas perilaku individu khas sehingga dapat diketahui individu tersebut berbeda dengan yang lainnya. Keunikan ini didukung oleh faktor psikofisiknya, misalnya struktur tubuhnya dan yang lainnya dan saling berpengaruh dan menentukan kualitas perilaku individu tersebut. Jadi seorang konselor harus mengetahui kepribadian yang dimiliki oleh konselinya karena kepribadian menyangkut seluruh perilaku yang dilakukan oleh individu tersebut. Dengan mengetahui kepribadian konselinya akan sangat membantu konselor dalam melakukan tindakan pencegahan maupun tindakan konseling yang diambil dalam memecahkan masalah.

Dengan demikian, psikologi terlihat sangat dominan dalam memainkan perannya dalam bimbingan dan konseling terutama yang terkait dengan perilaku individu yang menjadi sasaran bimbingan dan konseling. Bahwa di dalam bimbingan dan konseling adanya pendekatan-pendekatan yang berhubungan dengan psikologis, sehingga tidak heran jika didalam konseling menemui hal-hal yang berkaitan dengan psikologis. Aspek yang biasa dijumpai dalam proses konseling seperti aspek kognitif, emosi, perkembangan dan sebagainya.

Sebagai contoh penerapan psikologi dalam bimbingan dapat dilihat pada seorang penyuluh atau pembimbing yang sedang menangani masalah atau kasus pada seseorang atau sekelompok orang tidak lain hal utama yang dilakukan adalah melihat dan mempelajari gejala-gejala manusia itu sendiri baik dari fisik maupun psikisnya sehingga dapat memudahkannya untuk mengambil tindakan selanjutnya sebagai solusi dalam memecahkan suatu masalah agar seseorang atau sekelompok orang dapat menentukan tingkah laku dan tindakan apa yang seharusnya mereka ambil. Begitupula dengan konseling, seorang konselor harus mampu mempengaruhi konselinya untuk mengubah tingkah lakunya agar dapat memecahkan permasalahannya.

BAB II

KONSELING DALAM BERBAGAI PERSPEKTIF

Konselor profesional adalah figur yang dapat menampilkan dirinya sebagai teladan bagi klien dan masyarakat. Tuntutan pekerjaan profesi yang ilmiah-ilmiah praktis, dan menjanjikan hasil yang bermanfaat memerlukan petugas yang benar-benar menguasai aspek-aspek keilmuan dan keefektifan kompetensi pelayanan. Arah, etika dan prosedur dasar pelayanan konseling tersebut di atas terimplikasikan secara menyeluruh (integral) dalam proses konseling. Dengan implementasi menyeluruh seperti itu proses konseling diharapkan dapat membuahkan hasil yang bermanfaat bagi subjek yang dilayani.

A. Konseling Sebagai *Helping Relationship*

Konseling pada dasarnya merupakan suatu hubungan membantu (*helping relationship*) yang profesional. Dalam *helping relationship*, terdapat pihak yang membutuhkan bantuan, pihak yang menawarkan bantuan (*helper*), kapasitas membantu dari *helper* dan situasi-kondisi yang tepat seperti waktu, ruang, atau tempat konseling. Beberapa contoh hubungan yang profesional antara lain: dokter dan pasien, pekerja sosial dan masyarakat, pengacara dan konseli, guru dan siswa. Semua hubungan profesional ini memiliki karakteristik tersendiri. Begitu pun hubungan antara konselor dan konseli dalam proses konseling.

Terdapat dua situasi yang mendorong orang mencari bantuan. Situasi pertama ketika seseorang sedang benar-benar sedang bermasalah. Situasi kedua adalah ketika seseorang sebenarnya sedang tidak mengalami masalah, tetapi mengikuti konseling untuk mengenal diri dan mengembangkan potensi diri. Upaya pemberian bantuan, menurut Andi Mappiare (2004) disebut *helping*, yang dimaksudkan dalam pembahasan ini adalah yang bersifat profesional.

Sementara George dan Cristiani, mengemukakan bahwa pemberian bantuan profesional merupakan proses dinamis dan unik yang dilakukan individu untuk membantu orang lain dengan menggunakan sumber-sumber dalam (*innerresources*) agar tumbuh ke dalam arahan yang positif dan dapat mengaktualisasikan potensi-

potensinya untuk sebuah kehidupan yang bermakna. Secara lebih mendalam lagi dikemukakan oleh Rogers, bahwa maksud hubungan tersebut adalah untuk peningkatan pertumbuhan, kematangan, fungsi, cara penanganan kehidupannya dengan memanfaatkan sumber-sumber internal pada pihak yang diberikan bantuan.

Hubungan antara konselor dan konseli pada proses konseling merupakan hubungan pemberian bantuan yang bersifat profesional dan memiliki keunikan tersendiri. Profesional dalam hal ini dikarenakan didasarkan pada pengetahuan khas, menerapkan suatu teknik intelektual dalam suatu pertemuan khusus dengan orang lain (konseli) agar konseli tersebut dapat lebih efektif menghadapi dilema, pertentangan- pertentangan atau konflik yang terjadi dalam dirinya. Keunikan ini tercermin pada kekhususan karakteristik yang terjadi antara konselor dan konseli. Kekhususan ini dapat dilihat dari sasaran yang dibantu oleh konselor, metode hubungannya dan masalah yang dihadapi oleh konseli.

Pada suatu hubungan bantuan (*Helping relationship*) ditandai oleh ciri-ciri dasar tertentu. Menurut Shertzer dan Stone (dalam Mappiare 2002:2) hubungan membantu (*helping*) mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Hubungan *helping* adalah penuh makna dan bermanfaat
2. Afeksi sangat mencolok dalam hubungan *helping*
3. Keutuhan pribadi tampil atau terjadi dalam hubungan *helping*
4. Hubungan *helping* terbentuk melalui kesepakatan bersama individu-individu yang terlibat.
5. Individu yang hendak dibantu membutuhkan informasi, pelajaran, advis, bantuan, pemahaman dan/atau perawatan orang lain
6. Hubungan *helping* dilangsungkan melalui komunikasi dan interaksi
7. Upaya yang bersifat kerja sama (*collaborative*) menandai hubungan *helping*
8. Orang-orang dalam *helping* dapat dengan mudah ditemui atau didekati.
9. Perubahan merupakan tujuan hubungan *helping*.

Selanjutnya di dalam proses menolong terdapat tiga tujuan yang harus dicapai (Egan dan Resee, 2019):

1. Hasil yang meningkatkan kehidupan konseli (*life enhancing outcomes*)

Dalam menghadapi masalah maupun mencapai tujuan tertentu konseli sebenarnya difasilitasi untuk dapat memanfaatkan potensi yang dimilikinya. Ketika konseli berhasil memanfaatkan potensi diri dari yang sebelumnya tidak dikelola dengan maksimal, maka dapat dikatakan konseli telah berhasil meningkatkan kehidupannya.

2. Konseli belajar menolong diri sendiri (*learning how to self-help*)

Dalam proses ini bertujuan untuk membantu konseli menjadi lebih baik dalam menolong diri sendiri saat menghadapi masalah dikemudian hari. Dengan kata lain, konseli dapat belajar menyelesaikan masalah berdasarkan pengalaman-pada saat melakukan sesi konseling.

3. Mengembangkan mentalitas pencegahan (*Developing a prevention mentality*)

Tujuan ini berfokus pada membantu konseli untuk mengembangkan pola pikir pencegahan yang berorientasi pada tindakan. Artinya konselor perlu membantu konseli untuk mengembangkan perilaku-perilaku yang didasari dari pemikiran bahwasanya perlu mencegah terjadinya masalah dalam hidup.

Dalam prosesnya, terdapat beberapa kategori konselor atau penolong. Beberapa kategori penolong adalah sebagai berikut (Egan & Reese, 2019; Nelson-Jones, 1997):

1. Konselor atau penolong profesional (*Counselling & helping professionals*), penolong dalam kategori ini umumnya sudah terlatih dan memiliki bekal cukup sehingga semua kegiatan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan. Contoh seperti konselor, psikolog, psikiater, dan pekerja sosial. Oleh karena itu, konselor atau penolong benar-benar memberikan waktu sepenuhnya untuk konseli saat sesi berlangsung. Hubungan keduanya adalah hubungan formal. Dalam sesi konseling berjalan dengan formal, terstruktur, dan terarah.
2. Konselor atau penolong sukarela (*Voluntary counsellors & helpers*), terdiri atas penolong yang memberikan pelayanan konseling secara sukarela.
3. Profesi yang membutuhkan keterampilan konseling untuk menunjang profesinya, kategori ini merujuk pada orang-orang dengan profesi tertentu

yang menggunakan keterampilan konseling untuk menunjang pekerjaannya. Dengan kata lain, penolong profesional buka profesi utama. Contoh guru, dosen, supervisor, dokter, perawat, pemuka agama, dan sebagainya. Dalam hal ini, keterampilan konseling digunakan hanya untuk menunjang peran fungsional utama.

4. Konselor dan penolong informal, konseling yang dilakukan oleh individu dalam situasi informal dan dapat dilakukan oleh siapa saja. Contohnya teman, sahabat, keluarga, orangtua, dan sebagainya.

B. Konseling Sebagai Bentuk Intervensi

Konseling merupakan bertemunya konselor dan konseli dalam suatu hubungan profesional. Dalam hubungan ini konselor secara langsung maupun tidak langsung melakukan intervensi terhadap kondisi konseli. Intervensi menurut KBBI adalah campur tangan dalam perselisihan antara dua pihak (orang, golongan, negara, dan sebagainya). Konseling sebagai bentuk intervensi merupakan bantuan profesional konselor untuk memengaruhi konseli agar ia dapat mengubah perilakunya ke arah yang lebih maju. Sebagai contoh: kebiasaan merokok, menjadi tidak merokok; memiliki prasangka buruk menjadi berpikiran positif, dan lain sebagainya.

Dalam konseling ini maksudnya adalah campur tangannya konselor dalam mengatasi masalah konselinya. Konselor akan menyelidiki hal apa saja yang dialami konseli serta faktor apa yang melatarbelakangi hal tersebut terjadi pada konseli dan juga semua hal yang berkaitan tentang masalah yang sedang dialami oleh konselinya. Dalam pelaksanaan intervensi setidaknya ada 3 (tiga) bantuan layanan yang dapat diberikan kepada konseli, melalui: (1) pengumpulan data atau permasalahan yang menyebabkan konseli bermasalah sehingga diperlukan bantuan; (2) ciri atau karakter khusus berupa gejala khusus/pikiran/perasaan mengganggu yang dialami konseli; dan (3) hasil yang diperoleh setelah dilakukan tindakan atau treatment, yang diharapkan dapat memberikan rekomendasi ada tindak lanjut agar masalah tersebut semakin menghilang seiring perjalanan dan perkembangan waktu.

C. Konseling untuk Masyarakat Luas (*Counseling for All*)

Konseling merupakan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan tidak hanya dalam dunia pendidikan, tapi juga *setting* masyarakat. Keragaman *setting* pekerjaan konselor mengandung makna adanya nilai, sikap, pengetahuan, dan keterampilan bersama yang harus dikuasai oleh konselor dalam *setting* mana pun. Masyarakat Indonesia khususnya terdiri dari banyaknya latar budaya yang berbeda, keanekaragaman kultur yang ada di Indonesia tersebut dapat sebagai salah satu faktor timbulnya masalah baru dalam kehidupan berbangsa dan bernegara ini. Kita selalu berdampingan dengan budaya yang mempunyai ciri khasnya masing-masing.

Konselor perlu menyadari akan nilai-nilai yang berlaku secara umum. Kesadaran akan nilai-nilai yang berlaku bagi dirinya dan masyarakat pada umumnya akan membuat konselor mempunyai pandangan yang sama tentang sesuatu hal. Persamaan pandangan atau persepsi ini merupakan langkah awal bagi konselor untuk melaksanakan konseling. Dengan adanya layanan bimbingan dan konseling, dapat membantu masyarakat untuk menemukan jalan keluar dalam masalahnya dan juga mengenali dan mengembangkan potensi dalam diri. Sehingga hal ini sangat berpengaruh dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Pada *setting* masyarakat para konselor juga seringkali menjadi sukarelawan dalam upaya menghilangkan trauma pada masyarakat yang menjadi korban bencana, gangguan kejiwaan, dan gangguan-gangguan yang cenderung kepada tipe perkelahian atau tawuran antarwarga, konseling untuk usia lanjut, konseling keluarga, dan lain sebagainya.

D. Konseling sebagai Pelayanan Psikopedagogis

Ketetapan bahwa konselor adalah pendidik secara langsung mengimplikasikan bahwa konseling adalah pendidikan. Konseling merupakan pelayanan profesional yang dikemas dengan menggunakan ilmu psikologi dan pendidikan. Lima pokok unsur dalam pengertian pendidikan tersebut di atas adalah:

- Usaha sadar dan terencana
- Suasana belajar dan proses pembelajaran

- Peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya
- Enam fokus pembinaan melalui pendidikan, yaitu kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia dan keterampilan
- Semua fokus tersebut merupakan hal yang diperlukan oleh peserta didik, masyarakat, bangsa dan negara

Segenap unsur yang terkandung di dalam pengertian pendidikan di atas menjadi unsur yang terintegrasi secara penuh dalam pelayanan konseling. Dalam kapasitas sebagai pendidik, konselor berperan dan berfungsi sebagai seorang pendidik psikologis (*psychological educator*) atau disebut *psychoeducator*.

Konselor adalah seorang yang ahli psikologi dan ahli pendidikan yang berkompeten dalam hal; penguasaan konsep dan praksis pendidikan; memiliki kesadaran dan komitmen etika profesional; menguasai konsep perilaku dan perkembangan individu; menguasai konsep dan praksis *assessment*; menguasai konsep dan praksis konseling; mampu mengelola program konseling; dan menguasai konsep dan praksis riset dalam bidang konseling. Pelayanan profesional psikopedagogis dalam wujud proses pembelajaran yang dilandasi aspek-aspek psikologis individu yang dilayani dan berbagai konteks sosio kultural melalui teknologi operasional yang terarah pada pengembangan KES dan penanganan KES-T. Contoh dari KES(Kehidupan efektif sehari-hari) , misalnya anak menaati tata tertib sekolah, dengan berseragam sekolah lengkap. Sedangkan KES-T(Kehidupan efektif sehari-hari terganggu) yaitu misalnya anak yang tidak tertib, ia tidak memakai seragam.

E. Aplikasi Psikologi Dalam Bidang Konseling

Bimbingan dan Penyuluhan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka memberikan bantuan kepada orang lain yang mengalami kesulitan rohaniah dalam lingkungan hidupnya, agar orang tersebut mampu mengatasi dirinya sendiri sehingga timbul pada diri pribadinya suatu cahaya harapan kebahagiaan hidup sekarang dan masa depannya.

Jadi, sasaran bimbingan dan penyuluhan adalah pemberian kecerahan batin. Para ahli psikolog mengakui bahwa ada masa-masa kritis dalam proses perkembangan individu membutuhkan bantuan dari orang ahli. Dari sinilah digunakan teori-teori, dalil-dali psikologi oleh para pembimbing atau konselor itu, dalam rangka melaksanakan kegiatan dalam layanan bimbingan dan konsleingnya. Dalam keadaan demikian, sikap dan pribadi pembimbing atau konselor sangat berpengaruh terhadap jiwa si terbimbing oleh karena keadaan anak pada saat menderita kesulitan sangat peka terhadap pengaruh kejiwaan pribadi penolongnya.

BAB III

MASALAH INDIVIDU DALAM PERSPEKTIF PENDEKATAN *THINKING, FEELING* DAN *ACTING* (TFA)

Dalam interaksinya di kehidupan sehari-hari tidak jarang individu menghadapi permasalahan, mulai dari permasalahan yang sederhana sampai dengan permasalahan yang kompleks. Permasalahan yang dihadapi oleh setiap individu sangat dimungkinkan berpengaruh pada dirinya sendiri juga berpengaruh kepada orang lain atau lingkungan sekitarnya. Oleh karenanya individu dituntut untuk segera mengambil keputusan dan menyelesaikan masalahnya agar dapat hidup secara layak serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya secara sehat. Akan tetapi tidak semua individu mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya sehingga perlu adanya upaya-upaya bantuan diantaranya dengan konseling.

Pada hakekatnya konseling bertujuan membantu individu untuk belajar mengambil keputusan dan mengoptimalkan segala potensi yang dimiliki dalam rangka menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sebagai tenaga profesional dibidang konseling, konselor menggunakan berbagai ragam pendekatan konseling dalam proses membantu konselinya. Oleh karena tingkah laku individu adalah kompleks, maka memungkinkan konselor melakukan penyesuaian pada konseli dengan menggunakan berbagai teknik dan pendekatan dalam proses konseling.

Dalam bab ini akan dibahas hakekat masalah yang dialami individu dilihat dari perspektif yang berorientasi pada pendekatan *thinking, feeling dan acting* (TFA). Pendekatan ini sebenarnya adalah integrasi dari beberapa pendekatan inti dalam konseling (Behavior, Rational Emotive Behavior, Gestalt, Reality). Pengintegrasian ini berorientasi pada tiga aspek yaitu aspek pemikiran (*thinking*), aspek perasaan (*feeling*) dan aspek tindakan (*acting*).

A. Hakekat Masalah

Diyakini atau tidak sesungguhnya manusia tidak pernah sepi dari masalah, mulai dari masalah yang paling sederhana hingga masalah yang rumit dan kompleks, baik masalah berkaitan dengan pribadi, pendidikan, karir, ekonomi,

keluarga maupun masalah sosial. Setiap orang yang punya masalah tentunya tidak menginginkan masalah itu berlarut-larut, dan berusaha mencari jalan keluar dari setiap permasalahan yang dialaminya itu.

Sebagian orang dapat keluar dari masalahnya karena adanya kesungguhan, percaya diri, dan sisi religiusitas yang dimiliki, tetapi tidak jarang juga diantara manusia tidak bisa keluar dari masalahnya tanpa bantuan, arahan dan peranan orang lain. Pada hakekatnya masalah secara umum menunjuk pada adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Apabila hakekat ini ditarik dalam bidang konseling maka masalah pada hakekatnya adalah kesenjangan antara kondisi sekarang individu dengan apa yang diharapkan individu atau lingkungannya dan di dalamnya terdapat hambatan untuk mencapai tujuan (Mappiare, 2006:252)

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya masalah. Secara umum faktor timbulnya masalah diantaranya adalah:

1. Masalah muncul sebagai perilaku yang tidak dikehendaki oleh individu itu sendiri maupun oleh lingkungannya.
2. Masalah timbul akibat dari proses belajar yang salah
3. Masalah muncul karena ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

B. Masalah Individu dalam Perspektif Pendekatan TFA

Pendekatan konseling yang berorientasi pada *thinking, feeling dan acting* (TFA) adalah pendekatan integratif sistematis yang mengintegrasikan berbagai macam pendekatan dan teknik-teknik konseling dalam suatu kerangka kerja yang diperlukan oleh konselor untuk membantu berbagai macam konseli dengan efektif dan kualifikasi.

Dalam memahami karakteristik masalah individu maka akan dijelaskan dari sudut pandang pendekatan TFA. Adapun penjelasan masalah individu dalam perspektif TFA adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan yang berorientasi pada pemikiran (*thinking*)

Dalam pendekatan yang berorientasi pada pemikiran (*thinking approach*) memiliki anggapan dasar bahwa jika individu memiliki pemikiran yang tidak rasional dan tidak logis maka termasuk pribadi yang bermasalah (tidak

sehat) dan akan menjadi pribadi yang sehat apabila konseli mampu mengubah menjadi berpikir rasional dan logis. Dalam gambar 1 ditunjukkan segitiga TFA dengan tiga bagian yang terpisah oleh garis yang terputus-putus. Pada bagian puncak terdapat pendekatan konseling yang menekankan atau memusatkan perhatian pada aspek kognitif (*thinking*) dari tingkah laku.

Dalam pendekatan ini dapat di contohkan sebagai berikut:

Si Fulan sadar bahwa ia adalah seorang yang perfeksionis. Ia selalu khawatir tentang bagaimana dirinya menampilkan sesuatu pada orang lain dan apakah telah melakukan hal tersebut dengan baik. Karena desakan bahwa ia menyatakan pada dirinya sendiri “Saya harus mengerjakan ini secara cermat, sempurna atau kalau tidak orang lain akan menganggap saya ceroboh, dan tidak berguna “. Hal ini membuat Fulan selalu khawatir akan penilaian orang lain. Ia lalu minta bantuan dari seorang konselor berorientasi kognitif/pemikiran yang berfokus membantu Andi melihat keyakinan yang tak rasional, seperti “*Saya harus mengerjakan ini secara cermat, sempurna dalam tiap hal yang saya kerjakan atau kalau tidak orang lain akan menganggap saya ceroboh, dan tidak berguna*“.

Melalui konseling, Fulan dapat melihat betapa tidak rasional pemikirannya dan berada dalam lingkaran pola perusakan diri (*self destruction*). Dengan kata lain pemikiran (*Thinking*) negatif, akan menimbulkan perasaan (*Feeling*) penghukuman diri disertai dengan Tindakan (*Acting*) yang menarik diri karena menurut Fulan orang lain akan memberi label bahwa ia gagal, bodoh, tidak cermat, dan sebagainya. Konselor membantunya mengarahkan bisik diri (*self talk*) dan pemikiran diri yang lebih rasional, sembari menghilangkan keharusan-keharusan yang tak rasional (seperti, saya harus/mesti/wajib melakukan...apapun yang terjadi). Pemikiran rasional, misalnya bahwa tidak semua hal perlu dilakukan “secermat-cermatnya, sempurna”, dan sebagainya. Dalam hal ini Fulan merubah pandangan pada diri sendiri dan memandang secara realistis pada apa yang ia (atau orang lain) harapkan ia lakukan. Akibat selanjutnya, ia telah mampu beralih dari pikiran dasar yang tak rasional, tak realistis, ke cara - cara berpikir (*Thinking*) lebih

rasional dan berakibat pada perasaan (*Feeling*) dan tindakan (*Action*) lebih positif.

2. Pendekatan yang berorientasi pada perasaan (*feeling*)

Dalam pendekatan ini, perhatian utama konselor berfokus pada emosi, afeksi dan perasaan konseli. Pendekatan ini berorientasi pada perasaan (*feeling approach*) yang memiliki anggapan dasar bahwa jika individu tidak dapat mengekspresikan dan memahami perasaan dan emosinya maka individu tersebut adalah individu yang “tidak sehat” atau dapat dikatakan bermasalah. Individu akan menjadi individu yang sehat bila individu tersebut dapat memahami dan mengekspresikan perasaan-perasaan yang dialaminya. Dengan demikian individu akan memperoleh *insight* dan mengambil tindakan yang tepat. Dalam hal ini konselor menitikberatkan pada membantu konseli mengekspresikan, mengklarifikasi, menguraikan, dan memahami emosi yang muncul kemudian mampu mengambil tindakan yang tepat.

Dalam pendekatan ini dapat di contohkan sebagai berikut:

Fulana mengalami tekanan emosional yang berat dalam enam bulan terakhir. Atas saran seorang teman ia melakukan konseling. Konselor memfokuskan bantuannya pada masa kesepian, rasa sendirian, dan rasa tak berharga. Fulana yang telah mengalami kegagalan dalam pernikahan dengan orang lain enam bulan lalu. Dalam proses konseling Fulana telah mampu memverbalisasikan dan mengekspresikan perasaan dan emosi pribadinya yang paling dalam pada suasana aman dan santai. Akibat dari pelepasan emosi tadi, Fulana mengalami perasaan lega, melepaskan semua beban emosi yang tidak terungkapkan selama dan tidak pernah dibicarakan bersama orang lain. Dalam proses itu ia mencapai sejumlah pengamatan jelas (*insightful*) tentang kondisinya. Secara perlahan ia semakin berpikir positif dan mampu merencanakan kehidupan selanjutnya pada masa mendatang. Proses yang telah berlangsung yaitu dengan membebaskan perasaan (*feeling*), maka

konseli mampu berpikir (*thinking*) lebih jelas dan mengambil tindakan (*action*) sesuai keperluannya.

3. Pendekatan yang berorientasi pada tindakan (*action*)

Dalam pendekatan ini berorientasi pada tindakan (*action*) yang memiliki anggapan dasar bahwa jika individu tidak dapat merubah tingkah laku yang menimbulkan masalah (*maladjustment*) kepada tingkah laku yang sesuai dan tingkah laku yang bermanfaat maka individu tersebut mengalami masalah. Dalam hal ini konselor membantu individu tersebut dengan melakukan sesuatu lebih ke arah perubahan tindakan atau perilaku yang efektif misalnya dengan merubah pekerjaan, merubah lingkungan, merubah cara melakukan sesuatu, merubah sikap, dan sebagainya.

Dalam pendekatan ini dapat di contohkan sebagai berikut:

Fulan berhenti dari pekerjaan yang telah ditekuninya selama sepuluh tahun. Ia tidak bisa mendapatkan lapangan kerja pengganti. Setelah tiga bulan berlalu ia terus didesak oleh pasangannya sehingga selalu timbul masalah. Hal ini membuat Fulan semakin menambah beban pikirannya. Belakangan ia meminta konselor untuk membantu mengatasi masalahnya. Konselor membantu Fulan dengan mulai menyusun rencana-rencana tindakan yang dapat membantu Fulan mencari secara aktif lapangan kerja sesuai dengan keterampilan dan pengalaman kerja yang lalu. Dalam hal ini Fulan berusaha untuk merubah tindakannya dengan belajar beberapa keterampilan yang mendukung memperoleh suatu pekerjaan baru. Akhirnya setelah Fulan mendapatkan pekerjaan baru maka beban pikirannya berangsur-angsur hilang, hubungan antara ia dengan anggota keluarga semakin membaik dan nyaman.

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat memahami karakteristik masalah yang dihadapi oleh individu berdasarkan sudut pandang pendekatan konseling yang berorientasi pada pemikiran (*thinking*), perasaan (*feeling*), dan tindakan (*acting*). Masalah-masalah yang muncul dapat berasal dari pemikiran individu, dari perasaan-perasaan yang dialami oleh individu maupun tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu.

Selain karakteristik masalah individu berdasarkan pendekatan *thinking*, *feeling*, dan *acting*, beberapa praktisi konseling mencoba menjelaskan jenis-jenis masalah yang muncul dalam konseling. Cavanagh dan Levitov (2002) menjelaskan masalah berdasarkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan individu:

1. **Kebutuhan memberi dan menerima kasih sayang.** Merupakan kebutuhan yang utama pada individu. Menerima kasih sayang dapat membuat individu merasa hangat, diterima, dan dicintai. Ketika individu menerima kasih sayang, maka individu dapat memberikan kasih sayang kepada orang lain karena *reinforcement* kasih sayang yang diterimanya. Selain menerima kasih sayang, memberi kasih sayang juga merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk dipenuhi. Individu yang tidak dapat memberikan kasih sayang kepada orang lain cenderung menjadi individu yang frustrasi, merasa tidak berguna, dan secara emosional tidak stabil. Kebutuhan yang tidak terpenuhi dalam mendapatkan dan memberi kasih sayang dapat menjadi salah satu karakteristik masalah dalam konseling.
2. **Kebutuhan terhadap kebebasan.** Salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi pada individu adalah kebebasan dalam membuat pilihan dalam hidupnya. Kebebasan dalam memilih mengimplikasikan bahwa individu membuat keputusan berdasarkan siapa diri mereka bukan apa yang harus ditampilkan dari diri mereka atau berdasarkan apa yang orang lain harapkan dari diri mereka. Kebebasan yang dimaksud disini adalah kebebasan yang bertanggung jawab. Kebebasan tanpa tanggung jawab adalah kebebasan yang egosentris, sembrono, dan merusak, sedangkan tanggung jawab tanpa kebebasan adalah hidup yang tanpa pilihan, makna, dan tujuan. Masalah muncul ketika individu tidak memiliki kebebasan untuk membuat pilihan dalam hidupnya. Dalam mendefinisikan dan mengidentifikasi masalah konseling terkait dengan kebebasan, konselor hendaknya memahami konsep kebebasan dalam konteks budaya konseli.
3. **Kebutuhan bermain atau hiburan.** Bermain adalah sumber dari penemuan dan kreativitas. Bermain meningkatkan kekuatan individu, penguasaan anak

terhadap lingkungan, dan meningkatkan perilaku adaptif. Pada orang dewasa, bermain atau hiburan dapat meningkatkan kesehatan psikologis. Salah satu contoh bermain bagi orang dewasa adalah hobi, berbagai psikiatri menyarankan orang dewasa untuk memiliki hobi, karena dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis individu.. Kurangnya bermain dan hiburan dapat menimbulkan masalah.

4. **Kebutuhan terhadap penerimaan stimulasi.** Individu membutuhkan berbagai macam pengalaman dan perubahan dalam hidup untuk mengurangi kejenuhan. Mereka membutuhkan pengalaman menyegarkan dan tantangan baru agar lebih merasa hidup. Selain melaksanakan kegiatan rutin, individu juga perlu meluangkan waktunya untuk pengalaman baru dalam pertemanan, kerja, dan lain-lain. Ketika individu terjebak dalam kegiatan rutin secara terus menerus, maka individu tersebut berkemungkinan mengalami kejenuhan dan tidak berkembang.
5. **Kebutuhan terhadap penghargaan.** Banyak individu yang merasa tidak dihargai atas usaha yang telah dilakukannya. Banyak konseli yang datang kepada konselor karena mereka merasa tidak dihargai di rumah, tempat kerja, maupun dalam hubungan pertemanan.
6. **Kebutuhan terhadap harapan.** Harapan sangat penting dalam kehidupan individu. Harapan adalah motivasi terbesar bagi individu dalam menjalani kehidupan. Harapan juga dapat mempertahankan semangat dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Ketika individu kehilangan harapan, bisa jadi individu tidak memiliki semangat dalam hidupnya dan berhenti untuk mencoba hal-hal dan pengalaman baru. Kehilangan harapan menjadi salah satu masalah yang muncul dalam proses konseling. Seringkali individu tidak menyadari kapan harapan-harapan dalam hidupnya hilang, tiba-tiba individu merasa putus asa dengan diri, hubungan, atau pekerjaannya.
7. **Kebutuhan terhadap tujuan hidup.** Tujuan hidup akan mengarahkan kemana individu melangkah. Banyak individu yang tidak menyadari tujuan hidupnya, seiring dengan perkembangan teknologi dan media sosial di masyarakat, individu tidak memiliki waktu yang cukup untuk memikirkan

apa tujuan hidupnya dan lebih banyak dipengaruhi oleh apa yang ditampilkan oleh sosial media. Kehilangan tujuan hidup merupakan salah satu jenis masalah yang muncul dalam proses konseling.

Beberapa karakteristik masalah yang telah dijelaskan tadi setidaknya dapat memberikan pemahaman kepada konselor bahwa ketika membantu individu (konseli) dalam pemecahan masalah maka konselor akan lebih memahami dan memberikan bantuan secara tepat berdasarkan karakteristik masalah yang dialami oleh konseli. Dari pendekatan- pendekatan yang dikemukakan diatas, memberikan suatu kerangka kerja komprehensif dan sistematis yang diperlukan oleh konselor terutama dalam penggunaan teknik ataupun strategi dalam proses konseling agar tercipta suatu bantuan yang efektif dalam membantu berbagai macam konseli beserta masalahnya.

BAB IV

DIMENSI PSIKOLOGIS HUBUNGAN KONSELING

Dalam bab ini, sikap dari konselor sebagai variabel dalam hubungan dan bagaimana hubungan itu digunakan untuk membantu konseli. Hubungan itu penting dalam konseling karena merupakan media utama untuk memunculkan perasaan dan penanganan permasalahan yang bertujuan mengubah perilaku konseli. Dengan kata lain, hubungan antara tenaga ahli (konselor) dengan individu yang dibantunya (konseli/konseli) memiliki dinamika dan keunikan dibanding hubungan membantu yang lain. Selain itu konseling juga merupakan hubungan yang bersifat terapiutik (*therapeutic relationship*), hal ini didasarkan bahwa dengan adanya konseling bertujuan meringankan beban psikologis, memecahkan masalah hidup dan menyetakan mental individu yang memiliki masalah (May, 1997).

Dalam hubungan konseling ada konseli yang tidak bersedia melakukan hubungan interpersonal yang efektif. Tugas dari konselor adalah menciptakan hubungan yang baik dengan konseli, sehingga antara keduanya merasa nyaman. Menurut Pepinsky (1954) hubungan atau *relationship* berarti hubungan yang mengacu kepada pengaruh elemen-elemen emosional dari suatu interaksi, di mana hubungan ini didasarkan pada observasi terhadap sikap atau tingkah laku konseli.

A. Karakteristik dan Dimensi Hubungan dalam Konseling

Menurut Shostrom dan Brammer (1982: 144-151) mengemukakan juga beberapa karakteristik hubungan dalam konseling. Beberapa karakteristik itu adalah:

- 1. Unik dan Umum.** Hubungan konseling adalah hubungan yang unik. faktor-faktor yang menciptakan keunikan ini beragam salah satunya karena perbedaan manusia. Faktor-faktor yang unik itu antara lain adalah sikap konselor, perilaku dan karakteristik fisik, di samping sikap konseli, latar belakang, dan perilaku yang dibahas dalam bab sebelumnya. Aspek lain dari keunikan dalam hubungan konseling adalah perbedaan hubungan yang

dibangun oleh setiap manusia. Di mana teman-teman, kerabat, dan guru memiliki pengaruh besar pada perilaku.

Elemen lain yang unik yang membedakan hubungan konseling adalah kemampuan konselor untuk bersikap objektif serta terlibat secara emosional. Karena hubungan ini bersifat intim (sangat dekat), terstruktur, dan sikap, hubungan konseling juga memiliki kesamaan dengan situasi manusia lainnya, misalnya, keluarga, persahabatan, guru-murid, dokter-pasien, dan pendeta-jemaat. Dalam arti lain, hubungan konseling adalah perluasan dari proses kehidupan secara efektif.

- 2. Objektif/ Subjektif.** Keseimbangan objektivitas dan subjektivitas. Keseimbangan ini mengacu pada tingkat emosional dan hal-hal yang mempengaruhi intelektual dan elemen emosional. Objektivitas lebih mengacu pada kognitif, ilmiah, dan lazimnya suatu hubungan. Di mana konseli dianggap sebagai obyek belajar atau sebagai bagian dari manusia yang mengalami masalah. Oleh karena itu, konselor akan memberikan pandangan kepada konseli dan nilai-nilai tanpa penilaian pribadi.

Artinya perilaku konselor untuk konseli adalah bahwa mereka merasa konselor menghormati pandangan mereka, tidak memaksakan gagasannya pada konseli, dan melihat masalah mereka secara rasional dan analitis. Mereka ingin konselor terlibat secara emosional dan menjadi pribadi yang bersangkutan dengan diri mereka.

Elemen subjektif dimaksudkan adalah sikap kehangatan dan kedekatan psikologis serta ketertarikan yang mendalam pada masalah konseli. Perilaku ini sering digambarkan sebagai kepedulian. Sebaliknya, beberapa konseli menganggap keterlibatan konselor sebagai ancaman, perasaan cemas itu menguat ketika konseli melihat konselor akan ikut campur dengan perasaan mereka atau malah menolak perasaan mereka. Sifat interaksi emosional tampaknya menjadi variabel kunci yang menentukan kualitas hubungan, atau pertemuan. Dalam konseling objektivitas dan subjektivitas haruslah harmonis, di mana konselor mengoperasikan dua posisi dan menggabungkan kedua elemen tersebut. Objektivitas diperlukan dalam mendiagnosa, sementara

subjektivitas diperlukan dalam membangun suasana/iklim konseling itu sendiri.

3. **Kognitif/Afektif.** Elemen hubungan kognitif mengacu kepada intelektualitas seperti bertukar informasi. Sedangkan unsur-unsur afektif mengacu pada ekspresi perasaan dan perubahan, konselor harus tahu kapan untuk mendorong pengujian rasional pada konseli dan melakukan interpretasi terhadap masalah konseli dan kapan harus mendorong eksplorasi perasaan dan menghubungkan dengan ide-ide mereka. Menurut Grater (1964) konseli memilih konselor yang mempunyai karakter kognitif dan afektif.
4. **Ambiguitas / Kejelasan.** Dalam proses konseling terdapat unsur kesamar-samaran dan kejelasan dalam arti pada situasi tertentu konselor memberikan rangsangan tersamar, sedangkan dalam situasi lain konselor memberikan rangsangan yang jelas. Ambiguitas melayani fungsi yang memungkinkan konseli untuk memproyeksi perasaan ke dalam situasi konseling. Proses memproyeksikan perasaan membantu konseli untuk menjadi sadar dan peduli tentang perasaan mereka. Ada beberapa kebingungan dalam hubungan jika konselor terlalu menjelaskan kepribadian kepada konseli atau menjadi terlalu akrab dengan konseli. Misalnya, konselor berperilaku lebih seperti seorang teman dibanding seorang konselor.
5. **Responsibel/akuntabel.** Tanggung jawab atau menerima konseli dalam hubungan konseling menyiratkan kesediaan dari konselor untuk memikul beberapa tanggung jawab atas hasil konseling dan beberapa kesediaan untuk berbagi dalam masalah konseli. Konselor tidak bertanggung jawab untuk menjalankan hidup konseli atau memilih nasihat. Konseli bertanggung jawab untuk menetapkan tujuan konseling karena dia memiliki masalah. Konselor mempunyai lebih banyak pengaruh dari yang mereka sadari karena mereka mempunyai kekuasaan dan status sebagai penyembuh.
6. **Dimensi Etika.** Ciri khas dari konselor profesional adalah menangani konseli dengan tetap mengikuti kode etik konseling. Hal ini penting bagi semua konselor dan menerapkan prinsip-prinsip dan standar untuk kasus-kasus tertentu. Adapun etika yang dimaksud adalah :

- a. Tanggung jawab.
- b. Kompetensi.
- c. Standar Moral dan Hukum.
- d. Laporan Publik.
- e. Kerahasiaan
- f. Kesejahteraan konsumen
- g. Hubungan profesional
- h. Teknik pemanfaatan penilaian
- i. Pengadaan aktivitas penelitian

Hubungan konseling mempunyai kualitas tersendiri yang mungkin tidak terdapat dalam hubungan lain. Menurut Surya (2003:38) ada beberapa kualitas hubungan konseling yang tidak dapat dijumpai dalam hubungan lain, yaitu:

1. Ketulusan konselor dalam melakukan hubungan membantu ditandai dengan sikap ramah, hangat, bersahabat, dsb, dapat menggugah konseli untuk lebih meyakini dirinya.
2. Pemahaman yang diberikan konselor terhadap konseli dengan segala latar belakang dan masalah-masalahnya dapat membuat konseli merasa diterima.
3. Ketulusan orang, akan diperoleh dan berkembang melalui interaksi dengan konselor yang tulus.
4. Resiko yang timbul dari hubungan dengan konselor, dengan sendirinya tidak menimbulkan akibat yang bersifat merusak, akan tetapi dapat menunjang perkembangan.
5. Respon-respon baru, akan diperoleh melalui serangkaian interaksi dalam hubungan yang bersifat membantu. Dalam konseling, konseli belajar bagaimana membuat respon yang baru dan efektif dalam berinteraksi dengan lingkungan.

Dari beberapa penjelasan mengenai kualitas dalam hubungan konseling dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya hubungan yang dibangun dalam proses konseling antara konselor dan konseli memiliki keunikan tersendiri. Selain itu terdapat beberapa pendapat tentang karakteristik hubungan yang terbina dalam proses konseling, George dan Cristiani (1990) dalam Latipun (2004:36-

37) mengemukakan enam karakteristik dinamika dan keunikan hubungan konseling dibandingkan dengan hubungan membantu yang lainnya. Keenam karakteristik itu adalah sebagai berikut:

1. **Afeksi.** Hubungan konselor dan konseli pada dasarnya lebih sebagai hubungan afektif daripada sebagai hubungan kognitif. Hubungan afektif tercermin sepanjang proses konseling, termasuk dalam melakukan eksplorasi terhadap persepsi dan perasaan-perasaan subyektif konseli. Hubungan yang penuh afeksi ini dapat mengurangi rasa kecemasan dan ketakutan pada konseli, dan diharapkan hubungan konselor dan konseli lebih produktif.
2. **Intensitas.** Hubungan konseling dilakukan dengan penuh intensitas. Hubungan konselor dan konseli yang intensitas ini diharapkan dapat saling terbuka terhadap persepsinya masing-masing. Tanpa adanya hubungan yang intensitas hubungan konseling tidak akan mencapai pada tingkatan yang diharapkan. Konselor biasanya mengupayakan agar hubungannya dengan konseli dapat berlangsung secara mendalam sejalan dengan perjalanan hubungan konseling.
3. **Pertumbuhan dan perubahan.** Hubungan konseling bersifat dinamis. Hubungan konseling terus berkembang sebagaimana perubahan dan pertumbuhan yang terjadi pada konselor dan konseli. Hubungan tersebut dikatakan dinamis jika dari waktu ke waktu terus terjadi peningkatan hubungan konselor dengan konseli, penagalaman bagi konseli, dan tanggung jawabnya. Dengan demikian pada konseli terjadi pengalaman belajar untuk memahami dirinya sekaligus bertanggung jawab untuk mengembangkan dirinya.
4. **Privasi.** Pada dasarnya dalam hubungan konseling perlu adanya keterbukaan konseli. Keterbukaan konseli tersebut bersifat konfidensial (rahasia). Konselor harus menjaga kerahasiaan seluruh informasi tentang konseli dan tidak dibenarkan mengemukakan secara transparan kepada siapa pun tanpa seizin konseli. Perlindungan atau jaminan hubungan ini adalah unik dan akan meningkatkan kemauan membuka diri.

5. **Dorongan.** Konselor dalam hubungan konseling memberikan dorongan (*supportive*) kepada konseli untuk meningkatkan kemampuan dirinya dan berkembang sesuai dengan kemampuannya. Dalam hubungan konseling, konselor juga perlu memberikan dorongan atas keinginannya untuk perubahan perilaku dan memperbaiki keadaannya sendiri sekaligus memberi motivasi untuk berani mengambil risiko dari keputusannya.
6. **Kejujuran.** Hubungan konseling didasarkan atas saling kejujuran dan keterbukaan, serta adanya komunikasi terarah antara konselor dengan konselinya. Dalam hubungan ini tidak ada sandiwara dengan jalan menutupi kelemahan, atau menyatakan yang bukan sejatinya. Konseli maupun konselor harus membangun hubungannya secara jujur dan terbuka. Kejujuran menjadi prasyarat bagi keberhasilan konseling.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Konseling

Dalam proses konseling terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses konseling. Selain itu juga mendukung terciptanya kualitas hubungan konselor dan konseli secara efektif dan efisien. Menurut Gladding (2009) menyebutkan ada lima faktor yang mendukung konseling, yaitu: (1) Struktur, (2) inisiatif, (3) setting fisik, (4) kualitas konseli, (5) kualitas konselor.

1. **Struktur.** Gladding (2009) menjelaskan sebagai pemahaman bersama antara konselor dan konseli mengenai karakteristik, kondisi, prosedur konseling. Struktur membantu memperjelas hubungan antara konselor dan konseli, memberinya arah, melindungi hak-hak masing-masing peran baik dari konselor maupun konseli dan menjamin konseling yang sukses. Dengan struktur, konseli merasakan adanya rencana yang rasional, merupakan peta jalan konseling, menjelaskan tanggung jawab dalam penggunaan peta tersebut, dan mengurangi ambiguitas dalam hubungan tersebut. Dalam hal ini, konselor harus segera membangun struktur. Misalnya dengan cara memberi informasi tentang proses konseling, juga memberi informasi tentang dirinya sendiri, mengenai kompetensi profesionalnya. Struktur juga memberi

kerangka kerja untuk konseling, sehingga proses konseling bisa berjalan. Bila konselor tidak memberi struktur, ia tidak fair kepada konseli-konselinya, karena konseli kemudian tidak tahu apa yang disebut dengan konseling. Konseli akan merasa tidak aman, bingung dan takut, dan ia juga tidak bertanggung jawab untuk suksesnya konseling.

2. **Inisiatif.** Inisiatif dapat dilihat sebagai motivasi untuk berubah. Kebanyakan konselor berpendapat bahwa konseli yang datang akan bersikap kooperatif. Memang betul, banyak konseli yang datang untuk konseling, atas kemauan sendiri dan atas kehendak sendiri. Sebagian dari mereka ini bersedia untuk bekerja keras menghadapi permasalahannya, tetapi sebagian enggan berpartisipasi dalam sesi-sesi konseling. Kebanyakan konseli yang mengunjungi konselor mempunyai keengganan sampai taraf tertentu. Salah satu kemungkinan mengapa hal ini terjadi karena adanya *communication anxiety* (Lesmana, 2006). Individu khawatir untuk menyampaikan data yang sifatnya pribadi. Setiap konseli yang datang meskipun datang atas kehendak sendiri, selalu mempunyai keragu-raguan dan kecemasan menghadapi proses konseling. Menurut Gladding (2009) ada berbagai macam jenis konseli. Konseli yang enggan adalah konseli yang dirujuk oleh orang ketiga dan seringkali tidak termotivasi untuk mencari bantuan. Sedangkan konseli yang resisten adalah konseli yang tidak mau atau menolak perubahan. Individu semacam ini, mungkin mereka sendiri yang menghendaki konseling, tetapi tidak bersedia untuk melalui rasa sakit yang dituntut untuk terjadinya perubahan. Alhasil konseli bertahan pada tingkah lakunya sekarang, ditunjukkan dengan tidak mau membuat keputusan, menghadapi masalah secara dangkal (*superficial*) saja, tidak mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah. Konseli semacam ini sering menyulitkan konselor dalam proses konseling selanjutnya.

3. **Seting fisik.** Konseling dapat terjadi dimana saja, tetapi seting fisik yang nyaman, dapat meningkatkan proses menjadi lebih baik. Salah satu hal yang

dapat mempengaruhi proses konseling adalah tempat dimana konseling itu berlangsung. Biasanya konseling berlangsung di suatu ruangan. Ada beberapa hal yang dapat membantu penampilan ruang konseling menjadi sesuatu yang menarik dan tidak mengganggu konseli. Misalnya, penerangan yang lembut, warna-warna yang menenangkan, rapih, perabotan yang nyaman dan suhu ruangan. Suasana yang tenang dan tidak ribut. Semua ini dapat membantu terciptanya proses konseling yang kondusif. Jarak antara konselor dan konseli, dapat mempengaruhi hubungan konselor dan konseli. Jarak seperti apa yang dapat dianggap nyaman, antara lain dipengaruhi oleh latar belakang budaya, gender, dan sifat hubungan tersebut. Jarak optimal dapat bervariasi karena hal ini tergantung pada ukuran ruang dan pengaturan perabotan dalam ruang konseling (Gladding, 2009). Usahakan suatu seting yang nyaman dan aman agar konseli mudah membuka diri kepada konselor.

4. **Kualitas konseli.** Kualitas konseli juga memiliki peranan penting dalam mendukung hubungan maupun proses konseling yang kondusif. Kualitas dapat dilihat dari kesiapan konseli untuk berubah. Konseling tidak bisa dimulai kalau individu tidak merasa adanya kebutuhan untuk berubah. Selain itu bahasa non verbal konseli juga sangat penting. Konseli tidak secara langsung mengemukakan sesuatu hal (pesan) baik yang ia pikirkan atau ia rasakan kepada konselor, namun semua bisa diungkapkan dengan bahasa non verbal konseli. Seperti, raut muka, intonasi bicara. Dengan demikian konselor harus memahami dan mempertimbangkan gestur badan, kontak mata, ekspresi wajah, kualitas suara sebagai hal penting dalam komunikasi verbal pada proses hubungan konseling (Gladding, 2009).
5. **Kualitas konselor.** Konselor yang berkualitas sangat mendukung berhasilnya konseling. Ada beberapa karakteristik umum yang harus dipenuhi oleh seorang konselor supaya dapat membantu terjadinya perubahan dalam diri konseli yang dihadapinya. Gladding (2009) mengutip pendapat beberapa ahli Misalnya Okun (1997), menyebutkan kesadaran diri, kejujuran,

kongruensi, kemampuan untuk berkomunikasi, sebagai karakteristik yang harus dimiliki oleh konselor. Selain itu ahli lain Prayitno menyebutkan 4 kompetensi yang harus dimiliki konselor yakni kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional. Dalam hal ini konselor harus seorang yang ahli, menarik, dan dapat dipercaya.

C. Hambatan-hambatan khusus Berkaitan dengan Pembentukan Hubungan Dalam Proses Konseling

Dalam proses konseling terdapat tiga kondisi yang dapat membantu atau menghambat proses konseling tergantung bagaimana hal itu dapat dinyatakan dan ditangani. Menurut Brammer dan Shostrom (1982, 211:248) ketiga kondisi tersebut adalah pemindahan (*transference*), pemindahan balik (*countertransference*), dan penolakan atau resistensi (*resistance*).

1. Pemindahan (*transference*)

Secara umum menunjukkan dimana konseli mengalihkan atau mengaitkan perasaan atau sikap kepada konselor menurut cara yang pernah konseli arahkan kepada orang berarti (*significant others*), misalnya orang tua atau orang yang pernah menguasai dan mendominasinya pada masa lalu (Mappiare, 2006). Istilah pemindahan (*transference*) dalam pengertian yang luas menurut Brammer dan Shostrom (1982) menunjukkan pernyataan perasaan-perasaan konseli terhadap konselor, apakah berupa reaksi rasional kepada kepribadian konselor atau proyeksi yang tidak sadar dari sikap-sikap dan stereotipe sebelumnya. Dalam proses konseling konseli memproyeksikan sikap-sikapnya secara tidak sadar terhadap konselor. Pemindahan dapat bersifat positif yaitu bila konseli memproyeksikan perasaannya afeksinya (misalnya: cinta, hormat, menghargai) atau ketergantungannya kepada konselor. Bersifat negatif yaitu bila konseli memproyeksikan perasaan kebencian dan agresinya kepada konselor. Fungsi terapeutik pemindahan dalam konseling adalah (1) dapat membangun hubungan yang baik, (2) meningkatkan kepercayaan, (3) memungkinkan konseli memperoleh gambaran perasaan melalui

penafsiran perasaannya. Dalam psikoterapi perkembangan dan proses pemindahan dipandang sebagai bagian perubahan kepribadian dalam jangka panjang. Penyelesaian pemindahan perasaan dapat dicapai bila konselor menjaga sikap menerima dan memahami, dan juga menerapkan beberapa keterampilan dasar konseling misalnya teknik refleksi perasaan, refleksi isi, bertanya, klarifikasi dan interpretasi.

2. Pemindahan balik (*countertransference*)

Secara umum pemindahan balik mengacu pada suatu kejadian dalam konseling dimana konselor memproyeksikan, menanggapi setara, perasaan-perasaan atau sikap konseli berdasarkan pada pengalaman masa lalu atau hubungan konselor dengan orang lain (Mappiare, 2006:71). Definisi yang lain dikemukakan oleh Brammer dan Shostrom (1982) bahwa pemindahan balik merupakan reaksi emosional dan proyeksi konselor terhadap konseli, baik yang disadari maupun tidak disadari. Pemindahan balik ini dapat timbul karena bersumber dari kecemasan. Pola kecemasan konselor dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis yaitu (1) masalah pribadi yang tak terpecahkan, (2) tekanan situasional, dan (3) komunikasi perasaan konseli pada konselor .

Konselor dapat mengatasi perasaan pemindahan balik ini dengan cara (1) membatasi sumber perasaan pemindahan balik, (2) meminta bantuan kepada ahli lain. (3) mendiskusikan dengan konseli, (4) menyadari diri sendiri (5) rujukan kepada konseling atau terapi kelompok

3. Penolakan (*resistance*)

Resistensi merupakan suatu sistem pertahanan konseli yang berlawanan dengan tujuan konseling atau terapi (Brammer dan Shostrom, 1982). Pada umumnya konselor melihat resistensi sebagai suatu hal yang berlawanan dengan kemajuan dalam pemecahan masalah dan oleh karena itu konselor harus berusaha menguranginya sebanyak mungkin. Namun, konselor melihat resistensi sebagai suatu gejala yang penting untuk dianalisa secara intensif. Dengan demikian pada dasarnya resistensi merupakan gejala normal dalam proses konseling. Sumber munculnya

resistensi dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu resistensi internal dan resistensi yang bersifat eksternal. Resistensi internal datang dari kepribadian konseli sendiri, dan resistensi eksternal timbul sebagai hasil konseling misalnya pengaruh teknik yang digunakan oleh konselor atau sikap kontratransparansi konselor. Fungsi positif dari resistensi dalam proses konseling adalah:

Memberikan indikasi kemajuan wawancara pada umumnya dan dasar untuk rumusan diagnostik dan prognostik. Memberikan informasi kepada konselor, bahwa ada struktur pertahanan dari konseli, sehingga konselor harus mempertimbangkan proses selanjutnya. Sebagai mekanisme protektif (perlindungan dari ancaman) bagi diri konseli melalui sistem pertahanannya.

Menurut Bugental (1952) dalam Brammer dan Shostrom (1982) mengemukakan lima tingkatan intensitas gejala resistensi mulai dari yang paling rendah sampai ke paling tinggi intensitasnya yaitu:

(1) Bersikap lamban (*lagging*)

Konseli menghindari tanggung jawab, responya tidak bersemangat, distractible, dan lebih ke arah intelektualisasi daripada konten emosi

(2) Kaku (*inertia*)

Menjawab dengan kata-kata pendek, tidak memperhatikan pengarahannya konselor dan tampak lelah.

(3) Tentatif resistensi

Termasuk indikasi bahwa konseli tidak mau melanjutkan ketegangan fisik, menahan rasa marah, perasaan berdosa, cemas.

(4) Resistensi sebenarnya

Menunjukkan intensifikasi tentatif seperti diam, menanyakan kompetensi konselor, atau mempergunakan kata-kata kasar.

(5) Penolakan.

Tindakan konseli sangat ekstrim misalnya dengan mengakhiri konseling, melawan konselor.

Ada beberapa langkah untuk mengatasi sikap resistensi dari konseli yaitu:

1. Menghiraukan gejala-gejala resistensi konseli tetapi tetap waspada peningkatan resistensi. Dengan kata lain bila terjadi resistensi itu adalah hal normal, namun konselor berusaha memahami karakteristik atau gaya pertahanan diri konseli.
2. Menggunakan teknik adaptasi minor, yaitu melakukan tindakan mengurangi resistensi dengan cara mengurangi pengaruh emosional, mengubah langkah (mengurangi bertanya, mengeser postur lebih rileks), menggunakan humor, dan memberikan dorongan dan penerimaan.
3. Mengarahkan kembali isi wawancara pada hal-hal yang dapat mengurangi resistensi.
4. Teknik penanganan langsung dengan cara: interpretasi resistensi, refleksi perasaan resistensi, teknik referral, dan ancaman.

D. Sikap-sikap yang perlu dihindari Konselor Dalam Hubungan Konseling

Ada beberapa hal yang perlu dihindari oleh konselor berkaitan dengan pembentukan hubungan dalam proses konseling. Menurut Yeo (2003) ada lima hal yang perlu dihindari dalam proses konseling, yaitu:

1. Sikap acuh tak acuh
Konseli diperlakukan sebagai pasien atau kasus yang memandang mereka adalah orang yang tidak memiliki kemampuan, menganggap remeh, "sakit". Ada satu perasaan tidak terlibat dan kurang peduli pada mereka.
2. Tak sabar dan amarah
Konselor akan marah dengan konseli jika mereka tidak menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan atau tidak memperlihatkan kerjasama dalam pertemuan konseling. Konselor menganggap konseli adalah orang yang bandel, yang tidak bisa diharapkan, keras kepala atau orang yang harus dimengerti karena konselor tidak punya pilihan lain kecuali menangani mereka. Hal ini harus dihindari dan *tidak* boleh dilakukan karena ketika konselor tidak sabar dan marah maka konseli semakin merasa bertambah

beban dan tentunya akan sangat sulit membentuk hubungan kesejajaran dalam proses konseling

3. Terus memberi nasehat

Terkadang konselor secara tidak sengaja memberikan nasehat kepada konseli karena menganggap dalam mengambil keputusan konseli terlalu berbelit-belit

4. Terpengaruh secara emosional

Konseli dapat memberi reaksi terhadap kita sedemikian rupa dengan menyampaikan masalah-masalah emosional yang laten atau tidak terpecahkan. Konselor dapat menjumpai dirinya sendiri merasa sangat sedih karena masalah-masalah yang dialami konselinya dan akhirnya merasa tertekan.

5. Tidak kreatif

Ada perasaan statis ketika konselor berhadapan dengan berbagai macam kasus. Konselor tidak dapat membuat pembaharuan dan sebaliknya mempunyai kecenderungan untuk melakukan hal-hal yang sama. Setiap kali konselor berhadapan dengan jenis konseli yang sama, konselor melakukan hal yang sama untuk konselinya. Dengan kata lain bersikap pasif, tidak mencoba hal-hal baru dalam memberikan treatment pada konselinya. Dalam hal ini hendaknya konselor berusaha untuk selalu memperbaiki kemampuan dan pengetahuannya dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi konselinya.

Selain dari kelima hal di atas, sikap lainnya yang harus dihindari konselor supaya tidak menghambat keefektifan kerjanya diantaranya (Collins:1998) :

1. Memihak/menitikberatkan pada informasi sepihak

Biasanya masalah yang didengar konselor merupakan salah satu aspek persoalan yang dilihat dari sudut pandang konseli itu sendiri. Terlebih ketika masalah tersebut melibatkan atau bersumber dari pihak lain. Tentunya konselor tidak dapat menyelesaikan persoalan dengan baik jika masalah

hanya didengar dari satu pihak, apalagi kalau sampai berpihak kepada salah satu konseli.

2. Mengambil kesimpulan yang tergesa-gesa

Seringkali yang dikemukakan oleh konseli hanya merupakan gejala atau akibat dari inti persoalannya dan belum tentu merupakan persoalan yang sebenarnya. Oleh karena itu seorang konselor harus menjadi pendengar yang baik dan cermat, tidak terlalu cepat mengambil kesimpulan, atau langsung memberikan solusi.

3. Terlalu banyak ikut campur

Terlalu ikut campur dalam banyak hal mengenai permasalahan konseli sering dialami oleh konselor. Hal ini membuat konselor tidak obyektif terhadap inti persoalannya dan banyak waktu maupun tenaga terkuras yang seharusnya kita gunakan untuk hal-hal lain. Konsele biasanya menuntut perhatian penuh tanpa peduli bahwa konselor mempunyai tanggung jawab kepada keluarga dan konsele lainnya. Untuk menghindarinya konselor harus dapat menemukan cara yang tepat untuk mengatasinya tanpa merusak hubungan baik yang mungkin sudah terbina.

4. Akrab dengan konseli lawan jenis

Meskipun kita adalah konselor yang harus menerima konseli tanpa memilih-mili, tidak ada jaminan bahwa tidak akan terjadi skandal dalam hubungan konselor dan konseli. Konseling membutuhkan pendekatan yang terkadang sampai pada kebutuhan pribadi konseli yang sangat mendalam, seperti misalnya kebutuhan seksual. Kemungkinan yang bisa terjadi muncul perasaan khusus diluar hubungan profesional antara konselor dan konseli. Untuk menghindari hal ini konselor harus tegas, dan tidak membiarkan perasaannya terlibat lebih jauh jika mulai muncul tanda-tanda tersebut. Selain itu konselor dianjurkan untuk tidak mengadakan pertemuan di tempat-tempat tertutup, tersembunyi, atau di tempat-tempat sunyi, kecuali jika konselor bersama teman.

5. Kegagalan menyimpan rahasia

Harapan para konseli jika mengutarakan segala persoalan dan isi hatinya kepada konselor adalah agar apa yang mereka katakan itu tidak akan diketahui oleh orang lain. Namun tanpa disadari, konselor sering mengungkapkan hal-hal tersebut dalam diskusi formal atau informal. Untuk menghindarinya, kita harus membiasakan untuk tidak membicarakan orang lain.

BAB V

STRATEGI DAN METODE DALAM MEMBINA HUBUNGAN

Selain teknik-teknik, strategi dan metode yang ada, dibutuhkan kemampuan konselor untuk mengembangkan teknik tersebut agar sesuai dengan kebutuhan konseli serta agar konseli mendapatkan pelayanan yang tepat. Pada akhirnya teknik digunakan sebagai media utama untuk memberikan makna hubungan dengan manusia. Metode membina hubungan digunakan sepenuhnya pada bagian awal dari pembahasan masalah konseli, kegiatan ini berlanjut sampai akhir.

A. Teknik-Teknik Pembukaan

Tugas pertama dalam pertemuan dengan konseli adalah menumbuhkan rasa percaya. Konselor berusaha menunjukkan sikap penerimaan, kehangatan dan perhatian yang mendalam pada konseli. Beberapa pengalaman konselor dalam memulai hubungan dipaparkan sebagai berikut:

1. Salam penerimaan

Jika konseling dilakukan disebuah kantor, konselor menunjukkan pada konseli dengan menemui konseli di ruangan tamu sambil berjabat tangan. Memanggil nama konseli dan mempersilahkan konseli masuk. Jika tidak dilakukan dikantor, biasanya dalam penerimaan bersifat formal dan disesuaikan dengan kondisi budaya konseli. Tingkatan sopan santun jauh diukur pada perasaan puas diawal hubungan.

2. Topik

Secara umum konseling berisi masalah pribadi yang dipenuhi dengan kecemasan. Hal ini sering menyulitkan untuk melihat masalah yang sesungguhnya secara cepat dan tepat, untuk itu dibutuhkan kejujuran, konselor harus bisa mengatasi ketakutan konseli dan mengendalikan dengan setting baru yang alami yaitu membuat konseli merasa nyaman. Kadang-kadang hal itu membuat konseli menjelaskan sepenggal percakapan masalah yang dihadapinya.

3. Set ruangan

Penentu terciptanya hubungan kerja yang baik salah satunya dipengaruhi oleh kondisi fisik ruangan. Berdasarkan pengalaman dilapangan, ketika konselor bekerja disamping meja, hal ini menjadi penghambat dalam berkomunikasi. Disamping itu duduk berhadap-hadapan dengan jarak yang dekat membuat konseli merasa kurang nyaman. Karena itu konselor dianjurkan bereksperimen menciptakan tata ruang yang efektif. Penataan ruang seperti hal yang sepele, namun hal ini sering luput dari perhatian konselor.

Pertimbangan lain yang perlu diperhatikan adalah mengenai jenis kursi yang akan dipakai oleh konseli. Kemungkinan hubungan baik akan tercapai bila kenyamanan kursi yang dipakai konselor dan konseli diperhatikan. Misalnya kursi berputar untuk konselor dan kursi lurus untuk konseli.

4. Sikap

Tingkat ketenangan harus terlihat melingkupi hubungan antara konseli dengan konselor. Seorang konselor harus mampu memberikan kesan kepada diri konseli terapi yang diberikan kepadanya benar-benar mampu menolongnya. Jadi konseling ini sebenarnya “unik” karena lebih khusus dari hubungan biasa antar manusia sehari-hari. Untuk itu seorang konselor harus mampu menjelaskan bahwa pengobatan jiwa ini sangat penting karena proses konseling terkait erat dengan merencanakan, menganalisa kembali, dan memahami kepribadian seseorang.

B. Teknik Membina Hubungan Yang Bersifat Reflektif

1. Refleksi perasaan

Teknik refleksi dalam hal ini lebih menfokuskan kepada memahami apa yang terkandung dalam ucapan konseli. Refleksi menekankan kata ganti “anda” pada frase “anda merasa..” dan “anda berfikir...”. Refleksi menghasilkan tujuan penting yang mendorong konseli untuk memikirkan gagasan dan perasaan yang mereka ungkapkan sehingga mampu mengenal kepribadian dirinya sendiri tanpa ada pengaruh dari luar dirinya. Lebih jauh refleksi merupakan tehknik perantara yang dapat digunakan setelah hubungan

awal tercipta dengan baik, sebelum penyampaian informasi maupun kesimpulan.

Merefleksikan perasaan konseli membutuhkan keterampilan, namun hal tersebut dapat dipelajari dan dilatih. Dengan adanya latihan keterampilan berkomunikasi dan penekanan pada kemampuan untuk mendengarkan perasaan, maka refleksi akan menjadi kegiatan yang bersifat harian (Allmon, 1981).

2. Hakikat Refleksi

Refleksi perasaan diartikan sebagai usaha konselor memparafrasekan kata-kata yang diekspresikan oleh konseli. Konselor berusaha memantulkan sikap konseli agar dia lebih baik dalam memahami dirinya dan untuk memperlihatkan kepada konseli bahwa keadaannya betul-betul dipahami oleh konselor. Kata yang sederhana ditekankan karena mungkin refleksi yang dikemukakan oleh konselor salah adalah mengungkapkan refleksi dalam kata-kata yang baru saja digunakan konseli.

Kata sikap ditekankan pada pengertian dari refleksi membuat konselor menyadari bahwa dia harus bisa mengontrol perasaan tentang apa yang dibicarakan. Tidak hanya isi pembicaraan. Hal itu membutuhkan keterampilan dengan mengembangkan kepentingan untuk mengidentifikasi perasaan secepatnya dan mengungkapkan kembali seluruh kalimat konseli.

3. Refleksi dari pengalaman nonverbal

Suatu bentuk refleksi yang diaktualisasikan dalam konseling melebihi refleksi verbal adalah refleksi pengalaman suatu metode untuk membaca tingkah laku. Konselor mengamati postur, gerak isyarat, suara dan mata dari konseli. Refleksi konselor bukan hanya dari ungkapan perasaan konseli, tetapi juga pesan dari tingkah laku non verbal konseli.

Refleksi pengalaman adalah teknik mengkonfrontasikan dari apa yang dikatakan tentang perasaan konseli dengan apa yang diamati oleh konselor pada keseluruhannya yang dibicarakan oleh konseli. Contohnya:

K : Kamu mengatakan kamu marah, tapi matamu menampilkan pernyataan pada saya bahwa kamu sangat menderita.

K : Kamu mengatakan kamu mencintai dia, tetapi setiap waktu kamu mengatakan tentang dia sebagai ikan tangkapanmu.

Konselor harus berani menyatakan tentang persepsinya terhadap konseli sebagaimana konseli mengemukakan perasaannya.

4. **Berbagi pengalaman**

Aktualisasi terapi mewujudkan hubungan antara konseli dengan konselor merupakan kunci penting dalam proses terapeutik. Hubungan ini sebagai kontinum dari tanggung jawab pribadi dengan refleksi perasaan di awal, refleksi pengalaman di tengah dan berbagi pengalaman dibagian akhir. Berbagi pengalaman maksudnya adalah kejujuran konselor membagi pengalaman kepada konseli pada waktu tertentu. Oleh sebab itu berbagi pengalaman model bagi konseli untuk menceritakan pengalamannya.

5. **Identifikasi Perasaan**

Secara umum perasaan dapat dibagi atas tiga bagian yaitu positif, negatif dan ambivalen. Perasaan positif mencakup ego-konstruktif dan aktualisasi diri, sementara perasaan secara umum adalah ego perusak ambivalen mengacu kepada dua atau lebih perasaan yang berlawanan yang dikemukakan dalam waktu yang sama pada objek yang sama dalam konseling klinik. Untuk itu penting bagi konselor memunculkan kontradiksi itu dan merefleksikan pada konseli. Salah satu tujuan konseling psikoterapi adalah mewujudkan bahwa seseorang bisa sekaligus cinta dan benci pada orang yang sama dan pada waktu yang sama.

Berikut daftar yang menunjukkan contoh label-label yang menunjukkan dua kategori pertentangan kategori perasaan positif dan negatif.

Positif : Gembira, harga diri, rasa aman, cinta, berterimakasih, optimis
rasa percaya diri, kesenangan, kehangatan.

Negatif : Rasa bersalah, durhaka, dendam, antagonis/ jahat, takut, memberontak, depresi, menolak/ permusuhan.

Konselor yang bisa mengamati dan mengidentifikasi perasaan yang muncul akan menemukan kemudahan untuk merefleksi perasaan. Lebih cepat

dan tepat. Kemampuan untuk merasakan hal yang ada dibalik perasaan konseli tergantung dari kemampuan empati mendalam dari konselor.

6. Alasan-alasan efektivitas refleksi

Alasan-alasan efektivitas refleksi yaitu:

- a. Refleksi membantu individu untuk mengerti dan memahami perasaannya.
- b. Refleksi menekankan pada konseli inferensi bahwa perasaan-perasaan itu yang menjadi penyebab suatu tingkah laku.
- c. Refleksi menumbuhkan rasa tanggung jawab individu pada diri sendiri
- d. Refleksi pantas diberikan kepada konseli yang mempunyai kekuatan untuk memilih perasaan.
- e. Refleksi mengklasifikasikan pemikiran konseli, sehingga bisa melihat keadaan lebih objektif.
- f. Refleksi membantu konseli untuk melatih mereka mendalami motif.

C. Teknik Penerimaan

1. Dasar dan teknik penerimaan

Ada suatu teknik yang sederhana tentang respon dengan menggunakan kalimat pendek seperti mm...ya..... terus...., dengan menampilkan sikap memperhatikan. Hal ini digunakan secara penuh pada tahap awal konseling agar konseli dengan sepuas hati menceritakan segala sesuatunya.

Teknik penerimaan juga ada pada tahap akhir pada waktu konseli mendalami perasaan mereka dan menggambarkan perasaannya. Suatu pembicaraan sederhana dari sikap penerimaan konselor adalah terusaman..... kamu tidak perlu malu apa yang benar-benar kamu rasakan. Penilaian dari pernyataan itu: oh begitu....atau hmm..hmm. hal itu akan mendorong diskusi dan mengembangkan ide sehingga proses konseling menjadi lancar.

2. Unsur dan teknik penerimaan

Ada 4 unsur yang diamati dalam penerimaan yaitu:

1. Tingkah laku yang penuh perhatian secara luas diartikan dengan kontak mata

2. Ekspresi wajah dan penampilan konselor
3. Tekanan suara konselor
4. Jarak dan postur tubuh

D. Teknik Penstrukturan

1. Dasar dan Nilai Penstrukturan

Teknik penstrukturan adalah suatu teknik dimana konselor menjelaskan tentang dasar, kondisi, batas dan tujuan dari proses konseling. Ada 3 elemen dari penstrukturan:

- a. Dinyatakan tentang beberapa pengetahuan, peranan konselor, secara otomatis batas umum tentang peranan konseli.
- b. Penstrukturan resmi, konselor menggunakan kalimat secara penuh untuk menjelaskan batas proses konseling
- c. Konselor memberikan batasan sebagai berikut:
 - 1) Pembatasan harus diberikan bersifat minimal, mempunyai kecocokan dengan pertimbangan konseli dan konselor
 - 2) Batasan yang diberikan tidak bersifat menghukum
 - 3) Batasan dalam bentuk penilaian yang baik dengan memperhatikan berbagai hal
 - 4) Batasan struktur harus pada waktu yang pantas, penstrukturan yang terlalu cepat dan kaku bisa mengganggu hubungan.

2. Bahaya penstrukturan yang tidak sesuai

Proses terapeutik adalah suatu miniatur kondisi sosial dimana individu bisa menggunakan kebebasan mereka, akan tetapi mereka harus mendapatkan dorongan batas-batas dari kebebasan tersebut. Konselor yang berbuat kesalahan dalam penstrukturan bisa tidak disukai oleh banyak konseli yang sama sekali tidak mengenal apa itu konseling. Individu yang bingung pada awal wawancara adalah orang yang mempunyai rasa tanggung jawab dalam dirinya minimal memiliki rasa takut, rasa tidak aman, dll. Kesalahan yang terus menerus dilakukan konselor dalam penstrukturan menyebabkan konseli tergantung pada konselor yang akan berlanjut sampai wawancara.

3. Bentuk-bentuk penstrukturan dan kontak

Metode penstrukturan dilanjutkan dengan kontrak, dimana adanya suatu persetujuan bagaimana dan kapan tujuan konseling dilaksanakan.

a. Kontrak

Kontrak untuk menguraikan persetujuan penstrukturan. Kontrak mempunyai cirri khusus bahwa mengetahui secara pasti tentang apa yang diharapkan dari konseli, pengertian dan kesanggupan dari konseli untuk melakukan hasil konseling. Kunci penting dari suatu bentuk kontrak adalah jika konselor mengetahui kapan dia atau konseli bisa berhasil, bahwa ketika konseli mencapai tujuan sebagaimana yang mereka setuju. Kontrak dititik beratkan pada suatu harapan.

b. Batasan Waktu

Batasan waktu adalah suatu hal yang sangat penting di sekolah atau tempat pelayanan konseling lainnya, dalam hal ini hanya suatu batas antara waktu yang diberikan untuk setiap wawancara. Konselor menerangkan pada awal wawancara berapa banyak waktu yang akan terpakai. Kita menyarankan kapan batas waktu yang dikemukakan. Jika konseli selama proses terapi berusaha sebanyak mungkin menggunakan waktu. Jika waktu yang ditentukan akan habis dan konseli masih berbicara, konselor boleh mengatakan “waktu kita tinggal sekian menit lagi...” sebagai peringatan.

c. Pembatasan kegiatan

Ada juga suatu bentuk pembatasan kegiatan, konselor tidak menyatakan secara verbal, sesuatu yang mustahil, tidak adil, dan merupakan suatu kebodohan akan tetapi perasaan tidak bisa mungkin mengarahkan pernyataan dalam bentuk kegiatan.

d. Prosedur dan proses pembatasan

Konseling bisa berhasil jika konseli bisa menerima dasar-dasar dari proses yang utama sekali pokok dari wawancara. Ada beberapa hal yang penting mereka ketahui agar proses bisa dimanfaatkan secara efektif. Adapun proses dasar yang penting disampaikan kepada konseli pada awal penstrukturan.

1. Konselor memberitahukan tentang pertemuan yang akan dilakukan adalah proses konseling yang merupakan hubungan profesional.
2. Konselor harus memberitahukan maksud, tujuan, proses, azas-azas terkait konseling.
3. Konselor maupun konseli harus mengetahui etika masing-masing dalam proses konseling.
4. Konseli harus terbuka dalam menyampaikan permasalahannya.
5. Konseli harus mengetahui bahwa konselor tidak memberikan jalan keluar akan tetapi konselinya yang mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya dengan bantuan arahan dari konselor.
6. Konseli merasa bahwa semua proses konseling sudah bisa diterima secara menyeluruh.

e. Nilai proses penstrukturan

Perlu ditekankan untuk hal di atas dibutuhkan penjelasan proses nilai yang tidak dilakukan secara eksplisit. Konseli mempunyai perbedaan kebutuhan untuk memperoleh penjelasan bagaimana proses konseling yang sebenarnya. Secara umum konselor membiarkan konseli menyampaikan tentang topik yang mereka miliki. Konselor memulai kegiatan konseling dari hal yang diketahui konseli dan membawa mereka memasuki hal yang penting dalam proses konseling.

Pentingnya penggunaan penstrukturan adalah menguraikan proses keadaan yang meragukan pada pemberian nasehat. Pentingnya penggunaan penstrukturan untuk menyatakan kepada konseli filosofi dari metode konseling.

f. Batasan Penstrukturan

Prinsip pokok dari penstrukturan adalah untuk melanjutkan proses. Bagi beberapa konseli yang membutuhkan lebih banyak penjelasan perlu diberikan penstrukturan resmi lebih awal, sementara untuk model yang lain penstrukturan dilakukan bila diperlukan saja.

E. Teknik *Listening* (Mendengar)

Mendengarkan adalah proses aktif menghadiri dengan sedikit atau tanpa verbal. Semua sistem keterampilan membantu memberi mendengarkan adalah tempat yang menonjol. Ini adalah keyakinan kami bahwa mendengarkan terapeutik adalah teknik yang harus dipelajari. Konselor awal sering merasa bahwa ketika jeda panjang mereka tidak melakukan cukup untuk konseli. Campuran yang tepat dari konselor respon dan mendengarkan adalah salah satu perilaku konselor yang paling sulit untuk belajar.

1. Makna dan penanganan keheningan konseli

Durasi jeda oleh konseli pada awal wawancara awal menyampaikan arti yang berbeda untuk konselor dari satu terjadi kemudian dalam proses. Jeda yang dibuat oleh konseli pada awal wawancara mungkin mencerminkan rasa malu atau perlawanan. Pada berlangsung konseling, keheningan secara bertahap datang sebagai media komunikatif bersemangat untuk dukungan, ekspresi emosi dan pikiran.

Setiap diskusi tentang keheningan memerlukan bahwa pengakuan diberikan kepada dua jenis: negatif atau menolak, dan positif dan menerima. Makna kedua keheningan adalah bahwa konseli atau konselor telah mencapai ide akhir. Arti yang ketiga keheningan adalah resistensi termotivasi permusuhan atau kecemasan yang memotivasi. Berhenti dengan keempat berarti mungkin sinyal bahwa konseli mengalami beberapa perasaan menyakitkan khususnya yang dia atau dia tidak siap untuk verbalisasi.

Arti kelima keheningan mungkin diberi label sebagai "antisipatif" dimana konseli berhenti mengharapkan sesuatu dari konselor beberapa kepastian, informasi, atau interpretasi. Arti keenam konseli berhenti adalah bahwa mereka mungkin berpikir atas apa yang telah mereka katakan. Akhirnya, jeda mungkin berarti bahwa konseli hanya pulih dari kelelahan ekspresi emosional yang sebelumnya.

2. Kesulitan dalam menggunakan teknik mendengarkan

Dalam pelatihan konseling psikolog, kami telah menemukan bahwa ia telah diperlukan untuk mengajarkan toleransi keheningan konseli tanpa rasa malu.

Belum dicoba terapis menit keheningan tampaknya seperti satu jam. Menggunakan teknik mendengarkan tidak berarti menjadi pasif atau tidak komunikatif. Salah satu aspek yang paling sulit menggunakan teknik mendengarkan adalah menjaga diam ketika konseli untuk berbicara.

Dengan kata lain, tetap diam dan hanya mendapatkan konseli untuk berbicara lebih banyak tidak akan selalu mengarah ke kesadaran yang lebih besar. Seorang konselor dapat berbicara dengan banyak atau terlalu sedikit di waktu yang salah.

F. Keterampilan Untuk Mengakhiri Konseling

1. Mengakhiri sebuah diskusi

Sebuah unit diskusi dapat ditutup dengan refleksi ringkas yang digambarkan pertama, dimana konselor bersama-sama dalam keadaan bingung terhadap beberapa ide yang berhubungan. Keuntungan dari ringkasan ini adalah untuk memberikan rasa mengakhiri dan kemajuan terhadap konseli. Kemudian secara umum konseli beralih ketopik yang lain.

2. Mengakhiri Interview

Literatur konseling sedikit sekali membahas cara yang alami mengakhiri konseling. Pada awalnya konselor melaporkan kesulitan mereka dalam mengakhiri konseling. Berikut ini beberapa cara untuk mengakhiri konseling yang lebih jujur dan alami: Merujuk pada waktu dan Menyimpulkan

Pada akhirnya teknik digunakan sebagai media utama untuk memberikan makna hubungan dengan manusia. Strategi dan metode membina hubungan dalam konseling tahapannya adalah teknik-teknik pembukaan, teknik membina hubungan yang bersifat reflektif, teknik penerimaan, teknik penstrukturan, teknik mendengar, teknik leading, teknik reassurance dan sugesti, keterampilan mengakhiri konseling.

BAB VI

KARAKTERISTIK DAN KOMPETENSI KONSELOR PROFESIONAL

Konselor sebagai sebuah profesi sudah pasti memiliki standar kualitas. Salah satu kualitas pribadi konselor ditentukan dengan karakteristik dan kompetensi yang dimiliki. Karakteristik dan kompetensi meliputi pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan nilai-nilai yang dimilikinya tersebut akan memudahkannya dalam menjalankan proses konseling sehingga mencapai tujuan dengan efektif (Willis:2013). Keefektifan seorang konselor akan membuka peluang adanya hasil positif dalam konseling. Dengan kata lain konseli dapat berbuat sesuatu secara lebih baik sebagaimana tujuan yang ingin dicapai dalam konseling.

Sebelum membahas lebih jauh, ada pertanyaan mendasar berkaitan dengan sejauh mana keefektifan konselor dapat terlihat? atau dengan kata lain "Apa yang menjadi ukuran keefektifan konselor?". Menurut Shertzer dan Stone (1974) dalam Mappiare (2002), menyebutkan tiga faktor untuk melihat keefektifan konselor yaitu pengalaman, tipe hubungan konselor, dan faktor-faktor nonintelektif. Dengan demikian perlu kita gali lebih jauh beberapa hal mengenai diri konselor itu sendiri, hal ini dikarenakan konselor memiliki peran dan fungsi penting dalam terciptanya proses konseling yang efektif.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam bab ini akan dibahas karakteristik dan kompetensi yang harus dimiliki oleh konselor serta sikap dasar konselor.

A. Karakteristik dan Kualitas Konselor

Seorang ahli konseling dan psikoterapis yang terlibat dalam hubungan membantu (*helping relationship*) harus memiliki karakteristik sesuai dengan profesinya. Rogers mengemukakan ada tiga karakteristik (konselor) yaitu *congruence*, *Unconditional positive regard* dan *empathy* (Lesmana, 2006).

Selain Rogers beberapa karakteristik pribadi yang harus dimiliki oleh *helper* (konselor) dikemukakan oleh Brammer (1985) yaitu:

1. Kesadaran akan diri dan nilai-nilai
2. Kesadaran akan pengalaman budaya
3. Kemampuan menganalisis kemampuan *helper* sendiri
4. Kemampuan sebagai Teladan atau Model
5. Altruisme
6. Penghayatan etik yang kuat
7. Tanggung jawab

Menurut Surya (2003) ada beberapa karakteristik kualitas kepribadian konselor, tentunya kepribadian ini yang terkait dan mendukung keefektifan dalam konseling. Karakteristik itu adalah :

1. **Pengetahuan mengenai diri sendiri.** Bahwa konselor harus memahami dengan baik tentang dirinya, apa yang dilakukannya, masalah yang dihadapinya, dan masalah konseli yang terkait dengan konseling.
2. **Kompetensi.** Mempunyai makna sebagai kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral yang harus dimiliki konselor dalam membantu konseli. Kompetensi ini sangat penting bagi konselor, karena konseli datang pada konseling untuk belajar dan mengembangkan kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai hidup lebih efektif dan bahagia.
3. **Kesehatan psikologis yang baik.** Bahwa seorang konselor memiliki kesehatan psikis yang lebih daripada konselinya. Kesehatan psikologis yang baik seorang konselor akan mendasari pemahaman perilaku dan keterampilan dan pada gilirannya akan mengembangkan satu daya positif dalam konseling
4. **Dapat dipercaya.** Konselor bukan sebagai satu ancaman bagi konseli dalam konseling, namun sebagai pihak yang memberikan rasa aman. Dapat dipercaya dapat diwujudkan dalam (a) menepati janji dalam setiap perjanjian konseling, (b) dapat menjamin kerahasiaan konseli, (c) bertanggung jawab terhadap semua ucapannya dalam konseling.
5. **Kejujuran.** Konselor harus terbuka, otentik, dan sejati dalam penampilannya. Hal ini sangat penting mengingat bahwa keterbukaan memudahkan konselor berinteraksi dalam suasana keakraban psikologis, dan

konselor dapat menjadi model bagaimana menjadi manusia jujur dengan cara-cara yang konstruktif.

6. **Kekuatan atau daya.** Konselor memerlukan kekuatan untuk mengatasi serangan dan manipulasi tingkah laku konseli dalam konseling. Diantara kekuatan atau daya yang dimaksud meliputi (a) Mampu menetapkan batasan dan mematuhi serta dan menggunakan waktu serta tenaga secara efektif dan efisien, (b) mengatakan sesuatu walaupun dirasa sulit, (c) tetap menjaga jarak dengan konseli dan tidak terbawa`emosi yang timbul pada waktu konseling
7. **Kehangatan.** Sebagai satu kondisi yang mampu menjadi pihak yang ramah, peduli, dan dapat menghibur orang lain. Kehangatan diperlukan dalam konseling karena mengakrabkan suasana, mengundang untuk berbagi pengalaman emosional dan memungkinkan konseli nyaman dengan dirinya sendiri.
8. **Pendengar yang aktif.** Menjadi pendengar yang aktif bagi konselor sangatlah penting karena dapat menunjukkan komunikasi dengan penuh kepedulian, merangsang dan memberanikan konseli untuk bereaksi spontan terhadap konselor, dan konseli membutuhkan gagasan baru.
9. **Kesabaran.** Dalam proses konseling, konselor tidak dapat memaksa atau mempercepat pertumbuhan psikologis konseli untuk segera mengubah perilaku yang maladaptif. Hal ini membutuhkan kesabaran untuk mencapai keberhasilan sehingga konselor tidak memfokuskan pada konseli akan tetapi lebih banyak terfokus pada cara dan tujuan.
10. **Kepekaan.** Bahwa konselor sadar akan kehalusan dinamika yang timbul dalam diri konseli dan konselor sendiri. Kepekaan diri konselor sangat penting dalam konseling karena hal tersebut akan memberikan rasa aman bagi konseli dan akan lebih percaya dirimanakala berkonsultasi dengan konselor yang memiliki kepekaan.
11. **Kebebasan.** Konselor yang memiliki kebebasan mampu memberikan pengaruh secara signifikan dalam kehidupan konseli, sambil konselor memahami konseli secara lebih nyata. Dalam hal ini konselor tidak

memaksakan kehendak maupun nilai-nilai yang dimilikinya, walaupun setiap konselor membawa nilai-nilai yang mungkin akan berpengaruh pada proses konseling.

12. **Kesadaran Holistik atau Utuh.** Bahwa konselor menyadari keseluruhan pribadi maupun tampilan konseli dan tidak memandang konseli dari satu aspek tertentu saja. Dengan demikian konselor mampu memahami konseli dari berbagai dimensi (dimensi pikiran, perasaan atau tindakannya).

Selanjutnya Cavanagh (1982) merekomendasikan 12 kualitas pribadi seorang konselor, yaitu ;

1. Pemahaman tentang diri sendiri ; karakteristik yang ditunjukkan adalah menyadari kebutuhannya, menyadari perasaannya, menyadari faktor yang membuat kecemasan dalam konseling dan cara yang dilakukan untuk mengurangi kecemasan, dan menyadari akan kelebihan dan kekurangan diri.
2. Kompetensi, upaya mendapatkan kualitas secara fisik, intelektual, emosional, sosial dan kualitas moral yang harus dimiliki oleh konselor.
3. Keadaan psikologis konselor yang baik, konselor yang memiliki kesehatan psikologis yang baik memiliki karakteristik, mencapai kepuasan akan kebutuhannya, proses konseling tidak dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan pengalaman pribadi di luar proses konseling yang tidak memiliki implikasi penting dalam konseling.
4. Dapat dipercaya, konselor dituntut untuk konsisten dalam ucapan dan perbuatan, memakai ungkapan verbal dan non verbal untuk menyatakan jaminan kerahasiaan, tidak pernah membuat seseorang menyesal telah membuka rahasianya.
5. Kejujuran, konselor bersifat terbuka, otentik dan penuh keikhlasan.
6. Memiliki kekuatan untuk mengayomi klien, kemampuan untuk membuat klien merasa aman yang ditunjukkan dalam hal memiliki batasan yang beralasan dalam berpikir, dapat mengatakan sesuatu yang sulit dan membuat keputusan yang tidak populer, fleksibel dan menjaga jarak dengan klien (tidak terbawa emosi klien).

7. Kehangatan, merupakan komunikasi yang sering dilakukan secara non verbal, dengan tujuan untuk mencairkan kebekuan suasana, berbagi pengalaman emosional dan memungkinkan klien menjadi peduli pada dirinya sendiri.
8. Pendengar yang aktif, ditunjukkan dengan sikap dapat berkomunikasi dengan orang di luar kalangannya sendiri, memberikan perlakuan kepada klien dengan cara yang dapat memunculkan respons yang berarti, dan berbagi tanggung jawab secara seimbang dengan klien.
9. Kesabaran, sikap sabar ditunjukkan dengan kemampuan konselor untuk bertoleransi pada keadaan yang ambigu, mampu berdampingan secara psikologis dengan klien, tidak merasa boros waktu, dan dapat menunda pertanyaan yang akan disampaikan pada sesi berikutnya.
10. Kepekaan, memiliki sensitivitas terhadap reaksi dirinya sendiri dalam proses konseling, dapat mengajukan pertanyaan yang “mengancam” klien secara arif dan peka terhadap hal-hal yang mudah tersentuh dalam dirinya.
11. Kebebasan, sikap konselor yang mampu membedakan antara manipulasi dan edukasi serta pemahaman perbedaan nilai kebebasan dan menghargai perbedaan.
12. Kesadaran menyeluruh, memiliki pandangan secara menyeluruh dalam hal menyadari dimensi kepribadian dan kompleksitas keterkaitannya, terbuka terhadap teori-teori perilaku.

Kualitas pribadi terkait erat dengan perilaku profesional. Perilaku profesional paling tidak merefleksikan tiga hal, yaitu; Pertama, perilaku tidak hanya dibatasi pada setting konseling, tetapi situasi apa saja ketika konselor menampilkan perilakunya. Kedua, yang dibicarakan adalah konteks yang seharusnya bukan sesuatu yang secara nyata ditampilkan oleh konselor, Ketiga, siapapun yang mengklaim sebagai konselor harus tunduk pada kode etik konselor. Konselor profesional senantiasa terbentuk secara ekologis dengan berpegang teguh pada norma-norma dan nilai-nilai (spiritual, sosial). Perilaku profesional dilandasi oleh keyakinan dan values yang berpengaruh pada integritas kepribadian konselor.

Berkaitan dengan kemampuan atau kualitas sebagai seorang konselor yang efektif, Willis (2013) menyimpulkan bahwa karakteristik konselor khususnya untuk kondisi Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Menyenangi manusia
3. Komunikator yang terampil
4. Memiliki ilmu dan wawasan tentang manusia, sosial budaya; merupakan nara sumber yang kompeten
5. Fleksibel, tenang, dan sabar
6. Menguasai keterampilan teknik; memiliki intuisi
7. Memahami etika profesi
8. Respek, jujur, asli, menghargai, tidak menilai
9. Empati, memahami, menerima, hangat, bersahabat
10. Fasilitator, motivator
11. Emosi stabil; pikiran jernih; cepat dan mampu
12. Objektif, rasional, logis, konkrit
13. Konsisten, tanggung jawab.

Dalam Permendikas No. 27 Tahun 2008 mengenai Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor yang mencakup kompetensi akademik dan profesional sebagai satu kesatuan yang secara terintegrasi membangun keutuhan kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Dalam aspek kompetensi kepribadian meliputi (1) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, (2) Menghargai dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, individualitas, dan kebebasan memilih, (3) Menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat, (4) Menampilkan kinerja berkualitas tinggi.

B. Kompetensi Dasar Konselor

Kompetensi merupakan hasil konstruksi kemampuan sehingga seseorang mampu; (1) melaksanakan pekerjaan sesuai peran, posisi atau profesi, (2) mentransfer ke tugas dan situasi baru, serta (3) melanjutkan studi dan mencapai kedewasaan diri. Keberadaan konselor dalam sistem pendidikan nasional

dinyatakan sebagai salah satu kualifikasi pendidik, sejajar dengan kualifikasi guru, dosen, pamong belajar, tutor, widyaiswara, fasilitator, dan instruktur.

Sosok utuh kompetensi konselor mencakup kompetensi akademik dan profesional sebagai satu keutuhan. Kompetensi akademik merupakan landasan ilmiah dari kiat pelaksanaan pelayanan profesional bimbingan dan konseling. Kompetensi akademik merupakan landasan bagi pengembangan kompetensi profesional, yang meliputi: (1) memahami secara mendalam konseli yang dilayani, (2) menguasai landasan dan kerangka teoretik bimbingan dan konseling, (3) menyelenggarakan pelayanan bimbingan dan konseling yang memandirikan, dan (4) mengembangkan pribadi dan profesionalitas konselor secara berkelanjutan.

Rumusan Standar Kompetensi Konselor telah dikembangkan dan dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang menegaskan konteks tugas dan ekspektasi kinerja konselor. Namun bila ditata ke dalam empat kompetensi pendidik sebagaimana tertuang dalam PP 19/2005, maka rumusan kompetensi akademik dan profesional konselor dapat dipetakan dan dirumuskan ke dalam kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional sebagai berikut.

1. Kompetensi Pedagogik

Menguasai teori dan praksis pendidikan meliputi: (a) Menguasai ilmu pendidikan dan landasan keilmuannya, (b) Menguasai konsep dasar dan mengimplementasikan prinsip-prinsip pendidikan dan proses pembelajaran, (c) Menguasai landasan budaya dalam praksis pendidikan.

Memahami perkembangan fisiologis dan psikologis serta perilaku konseli meliputi: (a) Mengaplikasikan kaidah-kaidah perilaku manusia dan perkembangan fisik dan psikologis individu dalam upaya pendidikan pada umumnya dan dalam pelayanan bimbingan dan konseling, (b) Mengaplikasikan kaidah-kaidah kepribadian, individualitas dan perbedaan individu dalam upaya pendidikan pada umumnya dan dalam pelayanan bimbingan dan konseling, (c) Mengaplikasikan kaidah-kaidah kegiatan belajar dalam upaya pendidikan pada umumnya dan dalam pelayanan bimbingan dan konseling, (d) Mengaplikasikan kaidah-kaidah

keberbakatan dalam upaya pendidikan pada umumnya dan dalam pelayanan bimbingan dan konseling, (e) Mengaplikasikan kaidah-kaidah kesehatan mental dalam upaya pelayanan bimbingan dan konseling.

Menguasai esensi pelayanan bimbingan dan konseling dalam jalur, jenjang, dan jenis satuan pendidikan meliputi: (a) Menguasai esensi bimbingan dan konseling pada satuan jalur pendidikan informal, formal dan non formal, (b) Menguasai esensi bimbingan dan konseling pada satuan jenis pendidikan umum, kejuruan, dan agama, (c) Menguasai esensi bimbingan dan konseling pada satuan jenjang pendidikan usia dini, dasar dan menengah.

2. Kompetensi Kepribadian

Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa meliputi: (a) Menampilkan kepribadian yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, (b) Konsisten dalam menjalankan kehidupan beragama dan toleran terhadap pemeluk agama lain, (c) Berakhlak mulia dan berbudi pekerti luhur.

Menghargai dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, individualitas dan kebebasan untuk memilih meliputi: (a) Mengaplikasikan pandangan positif dan dinamis tentang manusia sebagai makhluk spiritual, bermoral, sosial, individual, dan berpotensi, (b) Menghargai dan mengembangkan potensi positif konseli, (c) Peduli terhadap kemaslahatan konseli, (d) Menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia sesuai dengan hak asasinya, (e) Toleran terhadap permasalahan orang lain, (f) Bersikap demokratis.

Menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat meliputi: (a) Menampilkan kepribadian dan perilaku yang terpuji (seperti jujur, sabar, ramah, dan konsisten), (b) Menampilkan emosi yang stabil, (c) Peka, bersikap empati, serta menghormati keragaman dan perubahan, (d) Menampilkan toleransi tinggi terhadap individu yang menghadapi stres dan frustrasi.

Menampilkan kinerja berkualitas tinggi meliputi: (a) Menampilkan tindakan yang cerdas, kreatif, inovatif, dan produktif, (b) Bersemangat, berdisiplin, dan mandiri, (c) Berpenampilan menarik dan menyenangkan, (d) Berkomunikasi secara efektif.

3. Kompetensi Sosial

Mengimplementasikan kolaborasi intern dan antarprofesi meliputi: (a) Bekerja sama dengan pihak-pihak terkait di dalam tempat bekerja (seperti guru, orang tua, tenaga administrasi), (b) Bekerja dalam tim bersama tenaga para profesional dan profesi lain, (c) Melaksanakan referral kepada ahli profesi lain sesuai dengan keperluan.

Berperan aktif di dalam organisasi dan kegiatan profesi bimbingan dan konseling meliputi: (a) Memahami tujuan dan berperan aktif dalam organisasi profesi untuk pengembangan diri dan profesi bimbingan dan konseling, (b) Memahami peran organisasi profesi lain dan memanfaatkannya untuk suksesnya pelayanan bimbingan dan konseling.

4. Kompetensi Profesional

Menguasai konsep dan praksis asesmen untuk memahami kondisi, masalah, dan kebutuhan konseli meliputi: (a) Menguasai hakikat asesmen, (b) Memilih teknik asesmen yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan bimbingan dan konseling, (c) Menyusun dan mengembangkan instrumen asesmen untuk keperluan bimbingan dan konseling, (d) Mengadministrasikan asesmen untuk mengungkapkan masalah-masalah konseli, (e) Memilih dan mengadministrasikan teknik asesmen pengungkapan kemampuan dasar dan kecenderungan pribadi konseli, (f) Memilih dan mengadministrasikan instrumen untuk mengungkapkan kondisi aktual konseli berkaitan dengan lingkungan, (g) Mengakses data dokumentasi tentang konseli dalam pelayanan bimbingan dan konseling, (h) Menggunakan hasil asesmen dalam pelayanan bimbingan dan

konseling dengan tepat, (i) Menampilkan tanggung jawab profesional dalam praktik asesmen.

Menguasai kerangka teoretik dan praksis bimbingan dan konseling meliputi: (a) Memahami dan mengaplikasikan hakikat pelayanan bimbingan dan konseling., (b) Memahami dan mengaplikasikan arah profesi bimbingan dan konseling., (c) Memahami dan mengaplikasikan dasar-dasar pelayanan bimbingan dan konseling, (d) Memahami dan mengaplikasikan pelayanan bimbingan dan konseling sesuai kondisi dan tuntutan wilayah kerja, (e) Memahami dan mengaplikasikan pendekatan /model/jenis pelayanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling, (f) Menguasai dan mampu mengaplikasikan dalam praktik format pelayanan bimbingan dan konseling.

Merancang program Bimbingan dan Konseling meliputi: (a) Menganalisis kebutuhan peserta didik, (b) Menyusun program bimbingan dan konseling yang berkelanjutan berdasar kebutuhan peserta didik secara komprehensif dengan pendekatan perkembangan, (c) Menyusun rencana pelaksanaan program bimbingan dan konseling, (d) Merencanakan sarana dan biaya penyelenggaraan program bimbingan dan konseling.

Mengimplementasikan program Bimbingan dan Konseling yang komprehensif meliputi: (a) Melaksanakan program bimbingan dan konseling, (b) Melaksanakan pendekatan kolaboratif dalam pelayanan bimbingan dan konseling, (c) Memfasilitasi perkembangan akademik, karier, personal, dan sosial konseli, (d) Mengelola sarana dan biaya program bimbingan dan konseling.

Menilai proses dan hasil kegiatan Bimbingan dan Konseling meliputi: (a) Melakukan evaluasi hasil, proses, dan program bimbingan dan konseling, (b) Melakukan penyesuaian proses pelayanan bimbingan dan konseling, (c) Menginformasikan hasil pelaksanaan evaluasi pelayanan bimbingan dan konseling kepada pihak terkait, (d) Menggunakan hasil pelaksanaan evaluasi untuk merevisi dan mengembangkan program bimbingan dan konseling.

Memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional meliputi: (a) Memahami dan mengelola kekuatan dan keterbatasan pribadi dan profesional, (b) Bekerja dalam tim bersama tenaga paraprofesional dan profesional lain, (c) Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewenangan dan kode etik profesional konselor, (d) Mempertahankan objektivitas dan menjaga agar tidak larut dengan masalah konseli, (e) Melaksanakan referral sesuai dengan keperluan, (f) Peduli terhadap identitas profesional dan pengembangan profesi, (g) Mendahulukan kepentingan konseli daripada kepentingan pribadi konselor.

Menguasai konsep dan praksis penelitian dalam bimbingan dan konseling meliputi: (a) Memahami berbagai jenis dan metode penelitian, (b) Mampu merancang penelitian bimbingan dan konseling, (c) Melaksanakan penelitian bimbingan dan konseling, (d) Memanfaatkan hasil penelitian dalam bimbingan dan konseling dengan mengakses jurnal pendidikan dan bimbingan dan konseling.

Menurut Mappiare (2002) untuk menjadi seorang konselor yang efektif, maka diperlukan keterampilan yang mendukung kinerja konselor tersebut. Beberapa keterampilan dasar tersebut yaitu:

1. Kompetensi Intelektual

Kompetensi intelektual konselor merupakan dasar lain bagi seluruh keterampilan konselor dalam hubungan konseling baik di dalam maupun diluar situasi konseling. Tugas konselor adalah membntu konselinya untuk meningkatkan dirinya secara keseluruhan. Konselor sendiri agar dapat membantu konselinya maka ia harus memiliki pengetahuan tentang ilmu perilaku, mengetahui filsafat, mengetahui lingkungannya. Selain itu konselor dituntut untuk memiliki kemampuan berpikir runtun-rapi, dan logis. Hal ini penting konselor dapat membantu siswa secara berpikir objektif, mempertimbangkan alternatif dan dapat menafsirkan hasil-hasil konseling

2. Kelincahan Karsa Cipta (Fleksibilitas)

Menurut Jones, Staffire, dan Stewart (1979) dalam Mappiare (2002), penerapan istilah kelincahan karsa cipta ini memiliki istilah umum adalah "*flexibility*". Sedangkan istilah secara khusus dalam situasi konseling hal tersebut berkaitan dengan istilah "*intentionality*".

Fleksibilitas adalah kemampuan dan kemamuan konselor untuk mengubah, memodifikasi, dan menetapkan cara-cara yang digunakan jika keadaan mengharuskan (Latipun, 2004: 48). Karena sifat hubungan dalam konseling adalah tidak tetap, maka konselor haruslah tidak kaku. Ia harus peka dan tanggap terhadap perubahan-perubahan sikap, persepsi, dan ekspektasi konseli terhadapnya. Hal tersebut menuntut kelincahan (*fleksibilitas*) konselor dalam menempatkan diri. Konselor berupaya untuk beradaptasi dengan situasi yang berkaitan proses konseling dengan konseli.

Sedangkan intensionalitas berkenaan kemampuan konselor untuk memilih respon- respon bagi pernyataan konselinya dari sejumlah besar kemungkinan respon yang dapat diungkapkannya dalam proses konseling. Oleh karena banyaknya kemungkinan respon yang dapat dibuat konselor, maka dibutuhkan kelincahan dalam memilih dengan cepat dan tepat respon yang bijak.

3. Pengembangan Keakraban

Istilah pengembangan dalam ini mengacu pada pembinaan hubungan yang harmonis antara konseli dan konselor atau lebih dikenal dengan istilah "*rapport*". Keakraban mengacu pada suasana hubungan konseling yang bercirikan suasana santai, keselarasan, kehangatan, kewajaran, saling memudahkan dalam percakapan, saling menerima antara konseli dan konselor. Dalam hal ini ada kesediaan konselor untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, terbuka dan penerimaan segala apa yang mungkin akan diucapkan oleh konseli yang baru datang. Dengan kata lain bahwa mendengarkan dengan penuh perhatian, penerimaan dan pemahaman, serta sikap sejati dan terbuka, yang berhasil dipancarkan

konselor dan dapat dipersepsi dengan baik adalah salah satu parasyarat dalam pengembangan keakraban.

C. Sikap Dasar Konselor

Ekspektasi kinerja konselor dalam menyelenggarakan pelayanan ahli bimbingan dan konseling senantiasa digerakkan oleh motif altruistik, sikap empatik, menghormati keragaman, serta mengutamakan kepentingan konseli, dengan selalu mencermati dampak jangka panjang dari pelayanan yang diberikan.

Sikap dan keterampilan merupakan dua aspek penting kepribadian konselor. Sikap sebagai suatu disposisi tidaklah tampak nyata, tidak dapat dilihat bentuknya secara langsung. Sebaliknya keterampilan dapat tampak wujudnya dalam perbuatan. Fungsi keterampilan bagi konselor adalah suatu upaya untuk merefleksikan sikap-sikap yang dimilikinya terhadap para konseli (Mappiare, 2002).

Sikap dasar merupakan suatu kondisi pada diri konselor yang dapat membantu terjadinya perubahan pada diri konseli. Beberapa sikap dasar konselor adalah sebagai berikut:

- 1. Penerimaan.** Istilah penerimaan (*acceptance*) ekuivalen dengan pengertian penghargaan positif. Penerimaan mengacu pada kesediaan konselor memiliki penghargaan tanpa menggunakan standar ukuran atau persyaratan tertentu terhadap individu sebagai manusia atau pribadi secara utuh. Dengan kata lain, konselor siap menerima konseli atau individu yang datang kepadanya untuk konseling tanpa menilai status, pendidikan, dan lain sebagainya. Pada hakekatnya konselor mempunyai penerimaan apa adanya keadaan konseli dan berikap netral terhadap nilai-nilai yang dipegang konseli.

Menurut Brammer, Abrego dan Shostrom (1993) dalam Lesmana (2006) mengemukakan bahwa ada beberapa asumsi dasar yang melandasi sikap penerimaan ini, yaitu:

Individu mempunyai harkat dan martabat yang tak terbatas Manusia memiliki hak untuk membuat keputusannya sendiri dan untuk menjalani hidupnya sendiri.

Orang mempunyai kemampuan atau potensi untuk memilih secara bijaksana, dan menjalani hidup yang teraktualisasi dan bermakna secara sosial.

Setiap orang bertanggung jawab untuk hidupnya sendiri

Dengan demikian jelaslah bahwa seorang konselor harus percaya konselinya mempunyai kemampuan mengaktualisasikan dirinya, dan bertanggung jawab sendiri untuk hidupnya.

- 2. Pemahaman.** Berhubungan erat dengan empati. Dalam konsep lain pernyataan pemahaman dan empati dijadikan satu yaitu *emphatic-understanding*. Pemahaman mengacu pada kecenderungan konselor menyelami tingkah laku, pikiran dan perasaan konseli sedalam mungkin yang dapat dicapai oleh konselor (Mappiare, 2002).

Memahami secara empati (*emphatic-understanding*) merupakan cara seseorang (konselor) untuk memahami cara pandang dan perasaan orang lain. Memahami secara empati bukanlah memahami orang lain secara obyektif, tetapi sebaliknya dia (konselor) berusaha memahami pikiran dan perasaan orang lain dengan cara orang lain tersebut berpikir dan merasakan dirinya sendiri. Rogers menyebut hal ini sebagai *internal frame of reference* (Patterson, 1986:384). Artinya memahami konseli berdasarkan kerangka persepsi dan perasaan konseli sendiri.

Ada tiga aspek dalam empati menurut Patterson (1980), yaitu:

- a. Keharusan bahwa konselor mendengarkan konseli dan mengkomunikasikan persepsinya kepada konseli.
- b. Ada pengertian atau pemahaman konselor tentang dunia konseli.
- c. Mengkomunikasikan pemahamannya kepada konseli

Dengan adanya empati konseli merasakan bahwa ada orang lain yang mau dan bersedia memahami dirinya yang sebelumnya tidak ia dapatkan.

- 3. Kesejatian dan keterbukaan.** Kesejatian (*authenticity*) pada dasarnya menunjuk pada keselarasan atau harmoni yang mesti ada dalam pikiran dan perasaan konselor dengan apa yang terungkap melalui perbuatan atau ucapan verbalnya. Kesejatian memiliki persamaan istilah dengan kongruensi (*congruence*), keaslian (*genuiness*), kejujuran (*honesty*), terbuka

(*disclosure*). Hal tersebut sangat penting dilakukan oleh konselor agar dapat menimbulkan kepercayaan konseli. Selain itu diharapkan dengan sikap kesejatian ini konseli tidak menunjukkan lagi sikap yang sembunyi, defensif, bersandiwara, palsu dan basa-basi (Latipun, 2004).

Menurut Egan (1986) menguraikan hal-hal yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh konselor untuk menjadi *genuineness*, secara singkat sebagai berikut:

- a. Menghindari berlebihan dalam peran. Helper (konselor) yang *genuine* tidak berlindung dalam peran konselor, tetapi berhubungan akrab dengan orang lain
- b. Berlaku spontan. Orang yang *genuine* adalah spontan, tapi tidak lepas kendali atau sembrono dalam hubungan konseling.
- c. Berlaku tegas (asertif)
- d. Menghindari sikap defensif.
- e. Berlaku konsisten. Helper yang *genuine* menghindari pertentangan antara nilai-nilai dan perilakunya, antara pemikiran dan kata-katanya dalam berinteraksi dengan konseli.
- f. Berlaku terbuka. Helper yang *genuine* mampu melakukan pengungkapan diri, berbagi pengalaman dengan konseli.

BAB VII

DIMENSI PSIKOLOGIS PRIBADI KONSELI

Sebagai individu, konseli memiliki aspek-aspek psikologis yang sama dengan konselor, mempunyai pribadi, sikap, kecerdasan, perasaan, dan lain sebagainya. Namun dalam statusnya pada situasi konseling, konseli memiliki banyak kekhasan yang harus dipertimbangkan oleh konselor ketika bekerja dengan konseli. Pada bab ini akan dijelaskan hal-hal yang berkaitan dengan diri konseli, seperti karakteristik konseli, harapan-harapan yang diinginkan oleh konseli, masalah-masalah yang dialami konseli berkaitan dengan perkembangan konseli, dan beberapa sikap yang dimunculkan konseli dalam proses konseling.

A. Karakteristik Konseli

Pada dasarnya konseli (konseli) merupakan orang yang perlu memperoleh perhatian sehubungan dengan masalah yang dihadapinya. Menurut Rogers dalam Latipun (2004) menyatakan bahwa konseli adalah orang yang hadir ke konselor dan kondisinya cemas atau tidak kongruensi. Dalam konteks konseling, konseli adalah subyek yang memiliki kekuatan, motivasi, memiliki kemauan untuk berubah, dan pelaku bagi perubahan dirinya. Jadi sekalipun konseli itu adalah individu yang memperoleh bantuan, konseli bukanlah obyek atau individu yang pasif, atau yang tidak memiliki kekuatan apa-apa.

Pandangan yang lain dikemukakan oleh Yeo (2003), bahwa konseli sebagai P-I-N (*Person in Need*) atau pribadi yang mempunyai kebutuhan. Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa sejumlah konseli dalam menghadapi masalah-masalahnya mempunyai kebutuhan untuk didengarkan atau memerlukan bantuan praktis berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan material, dan mungkin juga membutuhkan bantuan untuk memecahkan masalah pribadinya. Namun perlu dipahami dalam hal ini *konselor bukan sebagai agen atau teknisi-teknisi mekanis* yang berusaha menentukan hidup orang tanpa keterlibatan pribadi apapun. Artinya tetap saja konseli dilihat

sebagai pribadi yang memiliki kekuatan psikis (*psychological strenght*), memiliki kekuatan untuk tumbuh dan berkembang lebih baik, memiliki kemampuan-kemampuan intrapribadi maupun antar pribadi.

Menurut Surya (2003:40) konseli merupakan orang yang mengalami kekurangan "psychological strength" atau daya psikologis yaitu suatu kekuatan yang diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan dalam keseluruhan hidupnya termasuk dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapinya. Konsep daya psikologis memiliki tiga dimensi yaitu need fulfillment (pemenuhan kebutuhan), intrapersonal competencies (kompetensi intrapribadi), dan interpersonal competencies (kompetensi pribadi). Dengan kata lain bila ketiga dimensi itu kuat maka akan memperkuat daya psikologis individu. Jadi jelaslah bahwa individu akan mengalami masalah ketika salah satu dimensi tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Dengan demikian dalam memahami konseli maka konselor melihat sosok konseli adalah individu yang perlu dibantu dalam meningkatkan daya psikologisnya agar ia dapat makin efektif dalam mengelola perilakunya sendiri maupun dengan lingkungannya sehingga mencapai kebahagiaan dan kebermaknaan hidup.

Cavanagh dan Levitov (2002) menjelaskan bahwa konseli adalah individu yang memiliki kompetensi intrapersonal dan kompetensi interpersonal yang rendah. Rendahnya kompetensi intrapersonal mengakibatkan konflik internal dalam dirinya yang mempengaruhi hubungan intrapersonal dan pada akhirnya memunculkan tekanan atau stress. Keberlangsungan hubungan intrapersonal yang baik sangat bergantung pada tiga kompetensi, yakni *self- knowledge*, *self- direction*, dan *self-esteem*. *Self-knowledge* menggambarkan "saya tahu siapa saya", *self-direction* menggambarkan "saya membuat sendiri keputusan mengenai diri saya", dan *self esteem* menggambarkan "saya adalah orang yang berharga".

Kompetensi interpersonal adalah kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain dengan baik. Kompetensi intrapersonal sangat penting untuk pertumbuhan psikologis dan pemenuhan kebutuhan. Ketika individu dapat berhubungan atau berinteraksi dengan dirinya dan orang lain secara baik,

maka mereka akan mengalami pemenuhan kebutuhan yang positif. Hambatan dan kesulitan pada salah satu atau kedua kompetensi tersebut akan mempengaruhi pemenuhan kebutuhan yang dapat menyebabkan disfungsi psikologis. Beberapa kompetensi interpersonal diantaranya adalah sensitivitas terhadap diri sendiri dan orang lain, asertivitas atau ketegasan diri, dan harapan yang realistis terhadap diri sendiri dan orang lain.

Ada beberapa jenis konseli yang diklasifikasikan secara tradisional menjadi dua bagian. Menurut Glading (2009) ada beberapa jenis konseli yang dianggap sukses dalam konseling yaitu yang memiliki ciri-ciri YAVIS (*Young, Attractive, Verbal, Intelligent, Succesfull*). Dengan kata lain konselor menyukai jenis-jenis konseli tersebut, karena kemungkinan sukses dalam konseling besar. Sebaliknya konseli yang tidak disukai, yang akan dianggap akan kurang sukses dalam konseling adalah yang mempunyai ciri-ciri HOUND (*Homely, Old, Unintelligent, Nonverbal, Disadvantaged*) atau DUD (*Dumb, Unintelligent, Disadvantaged*). Singkatan-singkatan ini memang begitu jahat kedengarannya, namun hal ini dapat dimengerti, karena memang agar dapat sukses dalam konseling individu memerlukan kemampuan dapat mengekspresikan diri, dan menemukan insight yang dapat membantunya untuk lebih memahami dirinya dari percakapannya dengan konselor. Supaya dapat menemukan *insight*, diperlukan peran inteligensi untuk mengolah masukan yang diperolehnya dari konselor. Perlu dipahami bahwa konselor sebaiknya menghindari sindrom-sindrom tersebut (YAVIS dan HOUND), meskipun dalam bekerjanya konselor memang dipengaruhi oleh kemampuan atau tampilan dengan siapa ia bekerja (konseli).

B. Harapan-Harapan Konseli

Dalam konseling, konseli juga memiliki harapan-harapan yang sesuai dengan masalah yang dialaminya. Harapan konseli ini sangat dipengaruhi oleh persepsinya tentang fungsi dan pengalaman-pengalamannya dalam hubungannya dengan konseling.

Menurut Dennis P. Saccazzo dalam Latipun (2004), penelitiannya menunjukkan bermacam-macam harapan sebagai alasan konseli datang ke konselor. Harapan-harapan konseli adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh kesempatan membebaskan diri dari kesulitan
2. Untuk mengetahui lebih jauh model terapi yang sesuai dengan masalahnya
3. Mengetahui lebih jauh kesulitan/masalah yang dialami sebenarnya.
4. Memperoleh ketenangan dan kepercayaan diri dari rasa ketegangan dan rasa yang tidak menyenangkan.
5. Mengetahui atau memahami alasan yang ada di balik perasaan dan perilakunya.
6. Mendapat dukungan tentang yang harus dilakukan.
7. Untuk memperoleh kepercayaan dalam melakukan sesuatu atau perilaku baru yang berbeda dengan orang lain.
8. Mengetahui perasaan-perasaan apa yang sebenarnya sedang dialami dan bagaimana seharusnya melakukan.
9. Untuk mendapatkan saran atau nasihat, bagaimana agar hidupnya dapat bermakna dan berguna baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.
10. Agar orang lain menanggapi sebagaimana layaknya
11. Agar dirinya lebih baik dalam melakukan kontrol diri.
12. Agar memperoleh sesuatu secara langsung seperti yang terpikirkan dan yang dirasakan.
13. Melepaskan diri dari masalah-masalah khusus.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka yang paling banyak menjadi harapan konseli datang ke konselor adalah untuk mengetahui kesulitan dan masalah yang sebenarnya yang sedang dialaminya serta harapan agar orang lain menanggapi sebagaimana layaknya. Tentunya tidak semua keinginan dan harapan konseli bisa diatasi dengan proses konseling dengan baik, namun setidaknya konseli memperoleh bantuan dan dorongan sosial dari pihak lain

(konselor) yang lebih memungkinkan konseli mengatasi masalah yang dihadapinya.

Sama halnya dengan harapan, konseli juga memiliki kebutuhan yang menjadi alasannya mengikuti proses konseling. George J. Mouly (dalam Mappiare 2002) menyebutkan kebutuhan psikologis meliputi kebutuhan kasih sayang, rasa memiliki, berprestasi, mandiri, pengakuan sosial, dan kebutuhan harga diri. Selanjutnya Jourad (Mappiare 2002) menambahkan bahwa kebutuhan individu meliputi: kebutuhan bertahan hidup, kebutuhan fisik, kebutuhan cinta dan seks, kebutuhan status, sukses dan harga diri, kebutuhan kesehatan mental dan fisik, kebutuhan kebebasan, kebutuhan akan tantangan, kebutuhan ketegasan kognitif, dan kebutuhan pengalaman yang beragam.

C. Implikasi Perkembangan Individual Konseli Terhadap Proses Konseling

Untuk memahami individu (konseli) secara menyeluruh dapat dijelaskan dalam proses perkembangan individual konseli. Dalam hal ini konselor membantu konseli dengan memahami dulu tugas-tugas perkembangan konseli. Dengan kata lain dalam memahami konseli secara utuh konselor menggunakan prinsip-prinsip perkembangan dan tugas-tugas perkembangan.

Tahap-tahap perkembangan menunjuk pada periodisasi secara teoritik alur perkembangan individu sejak konsepsi sampai mati. Untuk tugas-tugas perkembangan adalah seperangkat keterampilan, sikap, dan pengetahuan yang perlu dikuasai seorang individu sejalan dengan taraf pertumbuhan. Penguasaan tugas-tugas perkembangan suatu periode merupakan dasar bagi penguasaan tugas-tugas perkembangan berikutnya (Hurlock, 1996). Havighurst dalam Hurlock (1996) menyiratkan bahwa kegagalan seseorang menguasai suatu tugas perkembangan akan menimbulkan malasuai yang hebat, penolakan sosial dan akan menambah kesukaran baginya dalam menguasai tugas-tugas perkembangan lebih lanjut. Semua aspek pokok dalam perkembangan individu (konseli) mempunyai implikasi bagi upaya-upaya konseling.

Secara umum makna perkembangan individu (konseli) bagi konseling adalah setiap tahap perkembangan mempunyai ciri khas tersendiri, dan kekhasan itu tidak saja menunjukkan kebutuhan bantuan konseling individu pada tiap periode perkembangannya tapi juga memberi pedoman akan pola perlakuan konseling dalam setiap periode perkembangan

Secara khusus perkembangan individu (konseli) memiliki implikasi penting bagi konseling anatar lain dalam hal-hal:

1. Tujuan konseling dapat difokuskan pada pengoptimalan perkembangan konseli, upaya-upaya yang memungkinkan konseli lebih maju dan menguasai tugas perkembangan.
2. Proses konseling, dan segi perkembangan individu, tidak lain merupakan proses berkelanjutan dalam pemahaman diri, kesadaran potensi diri, kesadaran tuntutan budaya terhadap diri serta memanfaatkan potensi diri dalam kaitannya dengan proses konseling.

D. Reaksi-reaksi Konseli Terhadap Proses Konseling

Pada proses konseling, konselor akan menemui beberapa reaksi yang dimunculkan oleh konseli dalam usahanya mendapatkan bantuan atau anjuran untuk melakukan konseling. Sejumlah reaksi normal terhadap konseling dapat berwujud kecemasan, keengganan, sikap mempertahankan diri dan menutup diri. Dalam hal ini konselor harus siap menghadapi konseli yang memperlihatkan sikap-sikap seperti ini. Berikut ini beberapa uraian reaksi atau sikap konseli terhadap konseling:

1. Konseli yang bersikap enggan

Konseli yang bersikap enggan biasanya adalah konseli yang tidak memiliki kerelaan untuk melakukan konseling (Yeo, 2003:42). Konseli datang untuk konseling di bawah paksaan entah dari keluarga atau dari lembaga-lembaga yang secara resmi mempunyai kekuatan untuk memaksa (sekolah, perusahaan, dsb). Mereka beranggapan bahwa dirinya tidak bermasalah dan sejumlah konseli memperlihatkan keraguan tentang manfaat konseling. Dengan keadaan seperti itu, konseli biasanya tetap diam,

menolak bekerjasama dengan konselor, datang terlambat atau sama sekali mengabaikan janji untuk bertemu konselor.

2. Konseli yang menutup diri

Sikap menutup diri ini merupakan satu cara untuk memperlambat proses konseling. Mengapa konseli bersikap demikian?. Beberapa ahli memberikan pandangan tentang konseli yang bersikap menutup diri. Menurut Ellis, Anderson & Stewart, Streat, Nichols, Shazer dalam Yeo (2003) mengemukakan bahwa: Konseli akan menutup diri terhadap konseling karena ia harus menempatkan dirinya sendiri dalam suatu relasi ketergantungan dengan berbicara tentang dirinya sendiri dan masalah-masalahnya. Dalam hal ini konseli cemas terhadap suatu hubungan ketergantungan (konseling) karena konseli menganggap setiap saat dan setiap waktu ketika ia menghadapi masalah tergantung dengan konselor

3. Ketakutan akan hal yang tidak diketahui

Kadang-kadang konseli menutup diri karena ia takut terhadap hal-hal yang tidak diketahui. Apa yang tersirat dalam konseling adalah tuntutan untuk berubah dan hal ini dapat menjadi satu gagasan yang menakutkan. Dengan kata lain sebagian konseli menganggap lebih aman untuk tetap mempertahankan diri mereka seperti apa yang sekarang mereka alami daripada membuat perubahan-perubahan dalam hidup mereka.

4. Relasi dengan konselor

Konseli juga menutup diri karena relasinya dengan konselor. Ia tidak yakin konselor dapat menolong karena usia, pengalaman, atau kemampuan konselor.

5. Bingung dan takut

Konseli dapat bersikap menutup diri hanya karena ia bingung dan takut. Mereka membutuhkan konseling, namun sayangnya konselor tidak menjelaskan secara tepat apa saja yang tercakup dalam konseling jenis bantuan apa saja yang sedang diberikan.

E. Ungkapan-ungkapan Sikap Enggan dan Menutup Diri Konseli

Sikap menutup diri yang diperlihatkan oleh konseli dapat dilakukan dengan banyak cara. Biasanya sikap menutup diri dan enggan dapat diperlihatkan dalam perilaku atau gaya komunikasi konseli. Menurut Yeo (2003) ada beberapa gaya komunikasi konseli berkaitan dengan sikap enggan dan menutup diri, diantara sebagai berikut:

1. Membisu

Ungkapan yang paling banyak ditemui adalah membisu. Konseli datang untuk mendapatkan pertolongan, tetapi ia tidak bersedia berbicara. Ia sekedar duduk dan menatap, atau bersikap mempertahankan jawaban-jawabannya.

2. Tidak serius

Ada konseli yang membicarakan berbagai hal dengan ringannya dan kelihatannya tidak mempunyai masalah-masalah. Ia mungkin tersenyum ketika membicarakan masalah-masalahnya atau melihat berbagai hal dalam persepsi yang dangkal. Mungkin ia setuju bahwa ia memiliki masalah-masalah yang harus dipecahkan, namun ia tidak mengizinkan konselor mengeksplorasi lebih jauh.

3. Berbicara Berlebihan

Terkadang konselor menemukan konseli yang berbicara berlebihan, sampai-sampai konselor tidak banyak mendapat kesempatan untuk memberi jawaban atau "mengarahkan". Konseli macam ini biasanya memiliki banyak masalah yang perlu diselesaikan.

4. Mendebat

Konseli seringkali berusaha mendebat konselor atas rencana terapi yang akan dilakukan bersama konseli. Konseli cenderung beralasan sekan-akan ia tidak merasa bermasalah, menilai apa yang dikatakan konselor sekedar omong kosong.

5. Intelektualisme

Konseli yang memiliki intelektual tinggi cenderung hanya tertarik pada suatu diskusi intelektual atas masalah-masalah yang dialaminya. Ia akan menanyakan bahan-bahan bacaan untuk penelaahan pribadi.

6. Menolak bekerja sama

Ada konseli yang terus-menerus tidak bersedia atau acuh menyelesaikan komitmen (tugas hasil konseling) yang dibuatnya bersama konselor. Ia akan setuju terhadap semua rencana untuk memecahkan masalahnya. Ketika ia meninggalkan konselor, ia lupa untuk melaksanakan dan mengabaikan begitu saja. Ia juga akan datang terlambat atau tidak menepati janji setelah menyetujui sendiri untuk melakukan konseling.

Adapun beberapa karakteristik konseli dalam konseling diantaranya:

1) Klien Suka Relasi

Klien suka relasi datang kepada konselor atas keinginan sendiri untuk memperoleh informasi atau mencari pemecahan masalah. Secara umum dapat dikenali ciri-ciri klien suka relasi sebagai berikut:

- a. Hadir atas kehendak sendiri
- b. Segera dapat menyesuaikan diri dengan konselor
- c. Mudah terbuka, seperti segera mengatakan persoalan
- d. Sungguh-sungguh mengikuti proses konseling
- e. Berusaha mengemukakan sesuatu dengan jelas
- f. Sikap bersahabat mengharapkan bantuan
- g. Bersedia mengungkapkan rahasia walaupun menyakitkan

Konselor harus dapat mempelajari kliennya dan tidak dibenarkan untuk berbicara terus menerus dan mendominasi topik pembicaraan berakibat klien suka relasi kecewa dan drop out.

2) Klien Terpaksa

Klien yang datang kepada konselor bukan karena keinginannya sendiri tapi atas dorongan orang lain. Klien terpaksa memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Besifat tertutup
- b. Enggan berbicara
- c. Curiga terhadap konselor
- d. Kurang bersahabat
- e. Menolak secara halus bantuan konselor

Strategi yang digunakan untuk menghadapi klien terpaksa adalah mencoba menjelaskan dengan bijak apa yang dimaksud dengan proses konseling yang akan dilakukan.

3) Klien Enggan

Klien enggan adalah klien yang banyak berbicara, pada prinsipnya enggan untuk dibantu. Hanya senang berbicara dengan konselor tanpa penyelesaian masalah, atau klien yang diam saja.

Upaya yang dilakukan untuk menghadapi klien semacam ini adalah menyadarkan akan kekeliruannya dan memberi kesempatan agar dia dibimbing orang lain atau mencari lawan bicara yang lain.

4) Klien Bermusuhan atau Menentang

Klien terpaksa dan bermasalah dapat menjadi klien yang menentang sifat-sifatnya adalah:

- a. Tertutup
- b. Menentang
- c. Bermusuhan
- d. Menolak secara terbuka.

Klien terpaksa harus diperlakukan ramah, perlakukan sebaik mungkin tapi tegas dan negosiasi. Cara-cara efektif menghadapi klien semacam ini adalah:

- a) Ramah, bersahabat, dan empati
- b) Toleransi terhadap perilaku klien yang Nampak
- c) Tingkatkan kesabaran menanti saat yang tepat untuk berbicara sesuai bahasa tubuh klien
- d) Memahami keinginan klien, yaitu tidak sudi dibimbing
- e) Membuat bentuk negosiasi, kontrak waktu dan penjelasan tentang konseling

5) Klien Krisis

Klien krisis adalah seseorang yang menghadapi musibah, seperti kehilangan orang yang dicintai, diperkosa, dan lain-lain, yang dihadapkan pada konselor untuk diberi bantuan agar jiwanya stabil dan mampu menyesuaikan diri dengan keadaan yang baru. Beberapa gejala klien krisis:

- a. Tertutup, atau menutup diri dengan dunia luar
- b. Amat emosional, tidak berdaya, bahkan histeri
- c. Kurang mampu berpikir rasional
- d. tidak mampu mengurus diri dan keluarga
- e. membutuhkan orang yang amat dipercayai

BAB VIII

HAMBATAN DAN MASALAH KONSELOR DALAM KONSELING

Kegiatan pelayanan yang konselor diberikan kepada konseli yang datang kepada konselor untuk memecahkan masalahnya, tidaklah selalu berhasil dengan baik. Dalam melaksanakan tugas profesionalnya, konselor juga menghadapi berbagai macam atau hambatan. Hal ini disebabkan oleh hambatan-hambatan atau rintangan-rintangan yang mungkin datang dari konseli atau konselor itu sendiri. Yang menjadi masalah bukanlah masalah itu sendiri, tetapi bagaimana konselor menghadapi masalah-masalah itu. Konselor memiliki keterbatasan-keterbatasan yang menyebabkan latihan dan praktik yang dilakukan tidak efektif.

Hambatan tersebut tidak hanya dialami berasal dari dalam diri klien, akan tetapi permasalahan lain juga berasal dari dalam diri konselor itu sendiri. Sementara itu, hambatan-hambatan yang mungkin datang dari seorang konselor biasanya disebabkan oleh kurangnya kemampuan/penguasaan seorang konselor dalam menggunakan teknik-teknik konseling, baik itu verbal maupun non verbal, sehingga masalah yang dialami siswa tidak terungkap dengan jelas. Selain itu, juga mungkin disebabkan oleh ketidakmampuan seorang konselor dalam membina hubungan yang baik dengan konseli pada saat/permulaan konseling, sehingga membuat konseli merasa tidak bebas untuk mengungkapkan masalahnya, terutama bagi konseli yang dipanggil.

Menurut Glading (2009) menyebutkan salah satu masalah atau hambatan yang dihadapi konselor dalam melaksanakan tugas profesionalnya adalah masalah *burnout*. Cavanagh (1982) dalam Lesmana (2006) mengatakan beberapa masalah atau hambatan konselor dalam melakukan tugasnya antara lain adalah kebosanan, hostilitas, keterlibatan emosional, dan lain sebagainya.

A. Keterbatasan-keterbatasan Konselor

Secara garis besar hambatan bimbingan dan konseling dalam dikelompokkan dalam dua hal, yaitu 1) hambatan internal dan 2) hambatan eksternal.

1. Hambatan Internal

Hambatan internal ini berkaitan dengan kompetensi konselor. Kompetensi konselor meliputi kompetensi akademik dan kompetensi profesional. Kompetensi akademik konselor yakni lulusan S1 bimbingan konseling atau S2 bimbingan konseling dan melanjutkan pendidikan profesi selama 1 tahun. Kenyataan di lapangan membuktikan bahwa masih banyak ditemukan konselor yang bukan berlatar pendidikan bimbingan konseling/bimbingan penyuluh. Mereka diangkat oleh pimpinan di tempat bekerja karena dianggap bisa atau berasal dari sarjana agama. Meskipun secara keilmuan mereka tidak mendalami tentang teori-teori bimbingan konseling.

Kompetensi profesional terbentuk melalui latihan, seminar, workshop. Untuk menjadi konselor profesional memerlukan proses dan waktu. Konselor profesional membutuhkan jam terbang yang cukup matang. Di samping itu masih juga ditemukan di lapangan, adanya manajemen bimbingan dan konseling yang masih amburadul. Uman Suherman (2008), lebih lanjut menjelaskan mengenai manajemen bimbingan dan konseling, layanan bimbingan dan konseling perlu diurus, diatur, dikemudikan, dikendalikan, ditangani, dikelola, diselenggarakan, dijalankan, dilaksanakan dan dipimpin oleh orang yang memiliki keahlian, keterampilan, serta wawasan dan pemahaman tentang arah, tujuan, fungsi, kegiatan, strategi dan indikator keberhasilannya.

2. Hambatan Eksternal

- a. Layanan Bimbingan dan Konseling dapat dilakukan oleh siapa saja
Benarkah pekerjaan bimbingan konseling dapat dilakukan oleh siapa saja? Jawabannya bisa saja “benar” dan bisa pula “tidak”. Jawaban “benar”, jika bimbingan dan konseling dianggap sebagai pekerjaan yang mudah dan dapat dilakukan secara amatiran belaka. Sedangkan jawaban “tidak”, jika bimbingan dan konseling itu dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip keilmuan dan teknologi (yaitu mengikuti filosofi, tujuan, metode, dan asas-asas tertentu), dengan kata lain dilaksanakan secara

profesional. Salah satu ciri keprofesionalan bimbingan dan konseling adalah bahwa pelayanan itu harus dilakukan oleh orang-orang yang ahli dalam bidang bimbingan dan konseling. Keahliannya itu diperoleh melalui pendidikan dan latihan yang cukup lama di Perguruan Tinggi, serta pengalaman-pengalaman.

- b. Bimbingan dan Konseling hanya untuk orang yang bermasalah saja
Sebagian orang berpandangan bahwa BK itu ada karena adanya masalah, jika tidak ada maka BK tidak diperlukan, dan BK itu diperlukan untuk membantu menyelesaikan masalah saja. Memang tidak dipungkiri bahwa salah satu tugas utama bimbingan dan konseling adalah untuk membantu dalam menyelesaikan masalah. Tetapi sebenarnya juga peranan BK itu sendiri adalah melakukan tindakan preventif agar masalah tidak timbul dan antisipasi agar ketika masalah yang sewaktu-waktu datang tidak berkembang menjadi masalah yang besar. Kita pastinya tahu semboyan yang berbunyi “Mencegah itu lebih baik daripada mengobati”.
- c. Keberhasilan layanan BK tergantung kepada sarana dan prasarana
Kehandalan dan kehebatan seorang konselor itu disebabkan dari ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan mutakhir. Seorang konselor yang dinilai tidak bagus kinerjanya, seringkali berdalih dengan alasan bahwa ia kurang didukung oleh sarana dan prasarana yang bagus. Sebaliknya pihak konseli pun terkadang juga terjebak dalam asumsi bahwa konselor yang hebat itu terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki konselor. Pada hakikatnya kehebatan konselor itu dinilai bukan dari faktor luarnya, tetapi lebih kepada faktor kepribadian konselor itu sendiri, termasuk didalamnya pemahaman agama, tingkah laku sehari-hari, pergaulan dan gaya hidup.
- d. Konselor harus aktif, sedangkan konseli harus/boleh pasif
Sering kita temukan bahwa konseli sering menyerahkan sepenuhnya penyelesaian masalahnya kepada konselor, mereka menganggap bahwa memang itulah kewajiban konselor, terlebih lagi jika dalam pelayanan

BK tersebut konseli harus membayar. Hal ini terjadi sebenarnya juga disebabkan karena tak jarang konselor yang membuat konseli itu menjadi sangat ketergantungan dengan konselor. Konselor terkadang mencitrakan dirinya sebagai pemecah masalah yang handal dan dapat dipercaya. Konselor seperti ini biasanya berorientasi pada ekonomi bukan pengabdian. Tak jarang juga konselor yang enggan melepaskan konselinya, sehingga dia merekayasa untuk memperlambat proses penyelesaian masalah, karena tentunya jika tiap pertemuan konseli harus membayar maka akan semakin banyak keuntungan yang diperoleh konselor.

- e. Menganggap hasil pekerjaan Bimbingan dan Konseling harus segera terlihat

Seringkali konseli (orangtua/keluarga konseli) yang berekonomi tinggi memaksakan kehendak kepada konselor untuk dapat menyelesaikan masalahnya secepat mungkin tak peduli berapapun biaya yang harus dikeluarkan. Tidak jarang konselor sendiri secara tidak sadar atau sadar (karena ada faktor tertentu) menyanggupi keinginan konseli yang seperti ini, biasanya konselor ini meminta kompensasi dengan bayaran yang tinggi. Yang lebih parah justru kadang ada konselor itu sendiri yang mempromosikan dirinya sebagai konselor yang mampu menyelesaikan masalah secara tuntas dan cepat. Pada dasarnya yang mampu menganalisa besar/kecil nya masalah dan cepat/lambat nya penanganan masalah adalah konselor itu sendiri, karena konselor tentunya memahami landasan dan kerangka teoritik BK serta mempunyai pengalaman dalam penanganan masalah yang sejenisnya.

Menurut Yeo (2003), ada beberapa hal yang merupakan keterbatasan-keterbatasan konselor sepanjang ia melaksanakan tugas profesionalnya, yaitu:

1. Pengetahuan dan keterampilan

Seringkali kita mendapati bahwa tidak semua orang yang masuk dalam profesi membantu (konseling) memiliki hambatan karena tidak dilengkapi

dengan pengetahuan dan keterampilan konseling yang mencukupi. Konselor seringkali dihadapkan pada banyak teori tanpa mendapatkan keterampilan-keterampilan khusus agar dapat bekerja utuh.

2. Usia dan pengalaman

Usia dan pengalaman merupakan salah satu hal yang mungkin saja bisa jadi masalah atau hambatan dalam proses konseling. Klien melihat bahwa usia dan pengalaman konselor mempengaruhi klien untuk lebih mantap dalam mengambil keputusan. Hal ini dikarenakan konselor yang memiliki usia dan pengalaman yang mencukupi dilihat sebagai orang yang bijak. Klien mungkin merasakan perbedaan usia yang terlalu besar dan memilih seseorang (konselor) yang kira-kira seusianya dengannya.

Bagi konselor pemula, mereka sering menghadapi masalah karena kurang pengalaman. Dalam hal ini sebaiknya para konselor pemula tidak perlu merasakan kekhawatiran yang berlebihan karena ia dapat meminta bantuan dari konselor senior atau supervisornya dan melakukan diskusi dengan sejawat (Surya, 2003:68)

3. Kebudayaan, bahasa dan agama

Dengan adanya keragaman ras, budaya, dan bahasa, maka konselor juga menghadapi kendala dalam praktiknya. Kebudayaan, bahasa, agama seringkali membuat "gerakan" konselor terbatas. Hal ini menjadi masalah karena konselor belum sepenuhnya memahami budaya, bahasa atau agama klien. Pada kenyataannya setiap klien memiliki budaya, bahasa dan agama yang berbeda-beda, dan perbedaan itulah yang harus konselor pahami.

Selain itu Glading (2009) menyatakan bahwa konselor memiliki "penyakit" yang dinamakan dengan *burnout*. *Burnout* adalah suatu suasana kepadaman gairah kerja dan bereprestasi, kadang-kadang diartikan juga sebagai stres kerja (Mappiare, 2006). Menjalankan peran sebagai seorang konselor memang sangat rentan untuk terjadinya *burnout*. Konselor terus-menerus berhadapan dengan emosional tinggi. Penderitaan kliennya juga ikut ia rasakan. Ia harus tidak kaku, mampu

menghayati dan memahami, tetapi tidak terlibat sampai menjadi lekat. Penyeimbangan-penyeimbangan inilah yang melelahkan konselor.

Menurut Cavanagh (1982) dalam Lesmana (2006) mengemukakan ada beberapa masalah umum yang dapat menghambat dalam suatu hubungan konseling, yaitu:

1. Kebosanan

Menurut Cavanagh (1982), konselor pemula jarang mengalami kebosanan karena sifat baru dari pekerjaan mereka. Setiap saat mereka bertemu dengan orang-orang yang mempunyai problem berbeda dan mencoba keterampilan dan tanggung jawab sebagai seorang konselor. Tetapi seperti halnya tingkah laku lain yang terus berulang, konseling dapat membosankan. Beberapa hal yang dapat timbul karena kebosanan adalah konselor mengambil jarak dari kliennya, makin lama makin menjauh. Klien dapat merasakan hal ini, ia akan kehilangan rasa aman dan rasa diterima yang sangat penting bagi keberhasilan konseling.

Konselor terkadang mengambil cara negatif dalam menangani kebosannya. Ia mencoba mengangguk, tersenyum tapi tanpa tahu apa yang dibicarakan klien. Atau sebaliknya ia menjadi kurang perhatian, kurang konsentrasi dan mungkin malah memikirkan masalahnya sendiri.

2. Hostilitas

Hostilitas dapat mengacu pada fenomena psikis yang memaksakan orang lain bertindak atau berbuat menurut cara yang diharapkan membenarkan sistem konstruk orang (Mappiare, 2006). Konselor sering merasa dirinya *nice people* karena sudah membantu orang lain dan ia mengharap akan dihargai karena hal ini. Tetapi orang (klien) dalam konseling punya hostilitas terpendam yang harus diurai dahulu sebelum bisa melangkah maju. Jadi, mereka sering mengekspresikan hostilitasnya ini kepada konselor. Konselor sebaiknya memaklumi bahwa hal ini sering terjadi. Justru konselor yang harus mengurai apa yang melatarbelakangi suatu hostilitas terjadi.

3. Distansi emosional (kesenjangan emosional)

Konselor yang distan secara emosional tidak dapat "masuk" ke dalam diri klien. Ia tidak dapat menyatukan dirinya dengan pikiran, perasaan dan persepsi klien sehingga bisa benar-benar berempati.

4. Kelekatan emosional

Lekat emosional berarti bahwa konselor dan/atau klien bergantung pada yang lain untuk pemuasan kebutuhan dasar mereka. Kebutuhan dasar yang terpenuhi dalam hubungan semacam ini merupakan kebutuhan untuk merasa aman, untuk menerima dan memberi cinta, untuk dikagumi dan dibutuhkan (Lesmana, 2006). Bila telah terjadi kelekatan emosional antar konselor dengan klien maka terdapat beberapa prinsip-prinsip hubungan konseling yang terabaikan yaitu:

- Konselor umumnya mempersepsi realitas secara lebih tepat daripada klien, tetapi bila terjadi kelekatan emosional ini akan mempengaruhi persepsi konselor tentang klien.
- Konselor seharusnya membantu klien untuk membuat keputusan yang "menguntungkan" klien. Bila terjadi kelekatan emosional, maka mungkin konselor akan "menahan" klien karena memenuhi kebutuhan emosionalnya.
- Konselor mampu untuk stabil meskipun ada perubahan mood dalam diri klien. Konselor yang emosinya lekat pada klien akan ikut dengan perubahan mood ini dan merasakan kepedihan dan penderitaan yang luar biasa dari kliennya, sehingga menghapuskan fungsi konselor sebagai pembawa pengaruh stabil dan pemikiran-pemikiran yang objektif.

Hambatan-hambatan yang mungkin datang atau berasal dari konseli dapat berupa hal-hal sebagai berikut : (1) Konseli tidak terbuka sepenuhnya kepada konselor atas persoalan yang sedang dihadapi, (2) Konseli merasa tidak bebas untuk mengungkapkan persoalannya, (3) Suasana di sekitaran tempat pelayanan

kurang nyaman/aman sehingga membuat konseli enggan menyampaikan permasalahannya. (4) Konseli tidak percaya kepada konselor untuk dapat membantu menyelesaikan persoalan yang sedang dihadapinya, terutama bagi konseli yang dipanggil.

B. Kesenjangan dan Tantangan dalam Hubungan Konselor – Klien

Dalam sejumlah situasi, konselor dapat saja mengalami kesulitan kesulitan karena adanya kesenjangan antara bagaimana seharusnya ia menjadi konselor dengan apa yang senyatanya ia alami. Menurut Yeo (2003, 104:107) Beberapa kesenjangan berkaitan relasi dengan klien yang dialami konselor, yaitu:

1. Membuka diri

Sebagian klien mengharapkan para konselor mau menceritakan informasi-informasi pribadi tentang diri konselor sendiri dan berusaha mendapatkan kesejajaran dalam relasi. Tentu saja tidak ada salahnya konselor menceritakan sejumlah informasi tentang dirinya kepada klien, misalnya apa kualifikasi gelar konselor, riwayat pendidikan, keluarga, dsb. Namun meskipun demikian, tidak wajar dan juga tidak perlu bahwa konselor terlalu membuka kehidupan pribadinya, masalah-masalahnya, pengalaman masa lampau atau keluarganya. Dengan arti ini, konseling tidak lagi menjadi relasi sejajar. Hal ini dikarenakan relasi konseling bukan masalah "buka-bukaan" antara konselor-klien, tetapi lebih dimaksudkan untuk menolong klien menghadapi masalah-masalahnya.

2. Perasaan-perasaan konselor terhadap klien

Bagaimana seandainya konselor marah terhadap klien ?. Para konselor terus-menerus diingatkan untuk menerima, memahami dan bersikap sabar terhadap klien. Tetapi tidak semua klien dapat disukai oleh konselor. Sejumlah klien bisa saja menjengkelkan, berperilaku kasar, dan buruk. Apa yang harus dilakukan konselor apabila ada dalam situasi seperti ini?

Yang pertama dilakukan oleh konselor adalah mengakui bahwa *dirinya bukan malaikat*. Konselor adalah manusia biasa yang dapat terpengaruh oleh klien dan kadang-kadang tidak suka pada mereka. Yang kedua

konselor dapat membicarakannya dengan sejawat, mendiskusikan bersama dengan mereka.

3. Daya Tarik seksual

Konseling mencakup situasi-situasi yang melibatkan perasaan-perasaan antara dua orang atau lebih. Konselor menjadi lebih rentan dalam situasi tatap muka dengan satu orang. Tidak dapat dihindari bahwa para konselor mengalami daya tarik seksual kliennya. Hal penting adalah konselor dapat membuat batasan-batasan yang jelas pada awal sesi konseling (misalnya dengan menggunakan teknik strukturing). Selain itu konselor dapat mengusahakan tindakan-tindakan pencegahan dengan tidak menutup-nutupi kenyataan ini dari rekan-rekan sejawat atau konselor yang lebih senior. Konselor perlu mengambil sikap tegas dan tidak kompromi dengan situasi-situasi semacam ini.

Setiap profesional dalam bidang menolong orang lain (*helping profesion*) akan berhadapan dengan situasi-situasi dimana klien ”menantang” kehandalan, pengalaman dan kepakaran konselor. Kadang-kadang perilaku klien ini dianggap sebagai sikap menutup diri terhadap konseling atau pada umumnya klien melakukan resistensi. Perilaku seperti ini sebenarnya wajar, setidaknya klien menginginkan jaminan dan mendapatkan sosok konselor yang berkompeten dalam rangka membantu pemecahan masalahnya. Yeo (2003, 110:113) mengemukakan beberapa sikap yang bisa konselor lakukan berkaitan dengan sikap atau perilaku ”menantang” klien.

1. Konselor tidak bersikap defensif

Konselor mencoba untuk memahami bahwa klien sedang cemas dan tidak pasti. Kemungkinan sikap ”menantang” klien akan muncul. Terkadang klien mengatakan sesuatu yang mungkin konselor merasakan bahwa itu merendahkan diri konselor. Misalnya dengan mengatakan ” bagaimana saya tahu apakah Anda (konselor) mampu menolong saya ?”.

2. Konselor tidak menganggap rendah dirinya sendiri.

Konselor tidak perlu menganggap rendah dirinya sendirinya. Adalah wajar bahwa seorang profesional juga memiliki kekurangan pada dirinya. Namun

yang paling penting adalah ada usaha untuk selalu mencoba lebih baik dari sebelumnya.

3. Siap menghadapi berbagai pertanyaan dari klien

Apapun pertanyaan dari klien, konselor mencoba untuk menjawab semua pertanyaan-pertanyaan tersebut. Konselor tidak boleh menghindar atau menyensornya. Apabila konselor tidak bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sangat intim, konselor bisa menjawab secara ringkas dan mengarahkan klien untuk terpusat pada dirinya sendiri.

4. Memberi kesempatan klien untuk mencoba

Jika klien ragu-ragu terhadap konseling, baik apabila memberikan kesempatan untuk mencoba. Konselor dapat mengatakan pada klien bahwa wajar apabila mereka ragu-ragu dan mungkin menganggap hasil konseling tidak sesuai dengan keinginan mereka. Namun tidak ada salahnya bila konselor memahamkan klien untuk mencoba hasil dari konseling. Hal ini penting karena mengingat konseling merupakan suatu proses yang membutuhkan tahap tertentu dalam penyelesaian suatu masalah, dan tentunya dalam proses konseling telah dibicarakan kelemahan kelebihan dari masing-masing alternatif pemecahan masalah.

Selanjutnya istilah resistensi konselor juga dapat menjadi kemungkinan tantangan yang dihadapi dalam hubungan konselor dan konseli. Resistensi konselor berarti ketidakinginan konselor untuk melibatkan diri secara total dalam menangani permasalahan klien. Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya resistensi konselor, hal ini dinyatakan oleh Willis yang membaginya dalam tiga faktor yaitu:

1. Kecemasan, hal ini dapat berasal dari kekacauan pikiran konselor sendiri.
2. Konselor mengalami frustrasi dan konflik.
3. Konselor yang terbiasa memerintah, menasehati dan mengatur.

Konselor yang terlalu cepat melakukan resistensi pada pelaksanaan konseling, maka dapat menyebabkan konseli merasa tidak nyaman dan perasaan tidak mendapat penerimaan pada diri klien. Apabila resistensi dilakukan dipertengahan sesi konseling, maka kemungkinan konseli akan menilai konselor

telah bosan menghadapi permasalahan konseli atau yang lebih parah adalah pemikiran bahwa konselor telah bosan pada dirinya. selanjutnya apabila resistensi dilakukan di akhir sesi pertemuan, maka kemungkinan konseli akan menganggap bahwa konselor melakukan terminasi bukan karena memang harus diakhiri melainkan atas dasar pertimbangan pribadi konselor sendiri.

BAB IX

NILAI, KEYAKINAN DAN ETIK DALAM KONSELING

Praktik konseling mencakup dimensi moral dan etika yang kuat. Faktor nilai, keyakinan dan etik menjadi penting dalam proses konseling. Konselor sebagai profesi yang menekankan pada profesionalisme memiliki elemen dasar secara etis untuk memakai pertimbangan moral dalam memberikan layanan kepada konseli. Hal ini wajar karena nilai-nilai, keyakinan dan etika merupakan hal yang kompleks serta menyangkut pribadi individu itu sendiri. Pertimbangan etis dan moral menjadi dasar bagi konselor untuk melakukan berbagai aktivitas yang terkait dengan profesinya.

Selain itu konseling lebih bersifat syarat terhadap nilai-nilai, keyakinan maupun etika didalamnya daripada bersifat bebas nilai (*value free*). Dengan demikian konselor perlu memahami implikasi-implikasi dari sistem nilai, keyakinan serta standar kerja dan tingkah laku (etik) konselor dalam menjalankan tugas profesionalnya. Dalam bab ini akan dibahas mengenai makna nilai, keyakinan dan etik pada proses konseling. Selain itu bahasan akan mengarah pada beberapa isu etika dalam proses konseling.

A. Makna Nilai-Nilai Konselor dan Klien dalam Konseling

Aspek nilai dalam konseling adalah hal yang sangat fundamental. Pertentangan antara nilai-nilai yang dianut konselor dengan yang dianut klien akan menyebabkan konseling tidak dapat dilanjutkan. Perlu dipahami bahwa konseling menyangkut dengan pengambilan keputusan yang didasarkan juga dengan nilai-nilai antara kedua belah pihak (konselor-klien). Sehubungan dengan hal tersebut maka konselor perlu memiliki kematangan dan kemantapan terhadap nilai-nilainya sendiri. Selain itu konselor juga perlu menyelaraskan nilai-nilai klien dengan nilai-nilai yang dimilikinya.

Nilai dapat didefinisikan secara umum sebagai sesuatu yang penting bagi tindakan yang dilakukan individu, menunjuk pada hal baik buruk, pantas-tidak pantas (Mappiare, 2006). Nilai juga bisa didefinisikan sebagai

keyakinan kuat bahwa suatu kondisi akhir adalah sesuatu yang bisa diterima (Leod, 2003). Nilai biasanya dianggap sebagai hal yang dijunjung tinggi oleh seseorang, yang menetapkan suatu yang baik atau tidak, patut atau tidak patut. Nilai yang dianut individu dapat merupakan nilai yang subjektif dan dapat pula nilai-nilai kolektif masyarakat atau kelompok yang diterima melalui proses internalisasi (Latipun, 2004). Demikian juga Brammer dan Shostrom (1982: 410) mengemukakan bahwa nilai-nilai personal yang dianut pada diri individu diarahkan dari dalam dirinya sendiri sedangkan nilai-nilai masyarakat yang dianutnya diarahkan dari luar dirinya.

Setiap individu memiliki nilai-nilai atau keyakinan yang berbeda dalam menjalani kehidupannya. Dari berbagai nilai yang ada pada individu, perlu disadari oleh konselor dan klien bahwa sebenarnya nilai yang dianut memiliki tingkatan-tingkatan mulai dari nilai-nilai yang sangat pribadi dan kurang prinsip, hingga nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat luas dan sangat prinsip bagi masyarakat dan bagi yang bersangkutan. Diantara nilai-nilai yang beragam pada setiap individu maka sebenarnya kesemuanya bermuara dari "nilai sentral", yaitu nilai utama yang individu yang paling mendasar dan mengilhami keseluruhan sistem nilai individu (Latipun, 2004: 208). Perubahan nilai sentral ini berakibat perubahan prinsip-prinsip dasar secara keseluruhan yang dianut oleh individu. Berkaitan dengan hal tersebut, tujuan konseling adalah membantu klien untuk mengenali nilai-nilai yang dimilikinya, memahami dan menerima nilai sentral klien sebagai pijakan bertingkah laku dan membuat keputusan. Yang perlu dipahami bahwa nilai tidak sama dengan "kesenangan" pribadi dan bisa dianggap sebagai "mainan". Kesenangan harus seringkali dirubah dan klien berbuat dengan nilai yang dianutnya.

1. Makna Keyakinan (agama) dalam Konseling

Agama dan konseling merupakan dua hal yang berbeda. Agama dikembangkan atas dasar teologis, sementara konseling dikembangkan atas dasar sains, sehingga anatara keduanya berbeda pula cara memandang problem yang dihadapi oleh individu. Agama umumnya melihat masalah individu dari sudut

pandang hubungan antara manusia dengan penciptanya. Agama selalu dikaitkan dengan aspek ketuhanan dan kepatuhan manusia terhadap kekuatan tuhan. Sedangkan konseling melihat masalah dari cara pikir, perasaan ataupun tindakan yang dilakukan oleh individu itu sendiri (Latipun, 2004).

Wrenn dalam Brammer dan Shostrom (1982) mengemukakan bahwa agama dan psikologi melengkapi satu dengan lainnya. Psikologi memberi pemahaman tentang hakekat diri dan hubungannya dengan orang lain, sedangkan agama memberikan pemahaman tentang tujuan dan makna dalam hidup. Kedua mempunyai kontribusi dalam peningkatan kualitas kehidupan individu. Dengan demikian bila dilihat dari efek psikologis antara agama dan konseling terdapat aspek kesamaannya. Perilaku agama dan keyakinan (tertentu) dapat meningkatkan kesehatan mental dan mengembangkan potensinya secara baik yang tentu saja ini juga merupakan tujuan dari konseling. Allport dan Ellis mengemukakan bahwa perlu disadari tidak semua perilaku agama, baik dalam bentuk doktrin dan perilaku beragamanya dapat menimbulkan kesehatan dan perkembangan psikis, justru sebaliknya dapat mengarah pada perilaku patologis yaitu neurosis atau psikosis (Latipun 2004). Gejala perilaku agama yang patologis dapat diketahui dari berbagai ajaran sekte yang melakukan bunuh diri massal, paranoid dan bertindak bermusuhan terhadap penganut lain. Oleh karena itu agama atau keyakinan sah-sah saja terlibat dalam konseling selama dapat meningkatkan kesehatan mental kliennya.

Tidak mudah bagi konselor untuk dapat memanfaatkan kesempatan berinteraksi dengan klien untuk mengemukakan pendapat tentang keyakinan keagamaannya. Klien mempunyai kebebasan penuh terhadap dirinya sendiri. Karena itulah konselor seharusnya menghargai segenap keyakinan kliennya. Dengan demikian keterlibatan baik agama atau keyakinan maupun nilai dalam proses konseling dapat dibenarkan secara teoritik, tetapi dalam pelaksanaannya harus melihat etika profesional yang memberi acuan atau pedoman dalam cara kerja konselor sekaligus melindungi hak-hak klien.

2. Makna Etika Dalam Konseling

Konseling merupakan proses bantuan yang sifatnya profesional. Setiap pekerjaan yang sifatnya profesional tentulah memiliki seperangkat aturan atau pedoman yang mengatur arah dan gerak dari pekerjaan profesi tersebut. Hal ini sering disebut etika. Konselor sebagai pelaksana dari pekerjaan konseling juga terikat dengan etika.

Etika merupakan standar tingkah laku seseorang, atau sekelompok orang yang didasarkan atas nilai-nilai yang disepakati. Setiap kelompok profesi (termasuk konselor) pada dasarnya merumuskan standar tingkah lakunya yang dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan kewajiban profesional. Di Indonesia profesi konselor telah memiliki kode etik yaitu Kode Etik Profesi Bimbingan dan Konseling.

Kode etik itu secara umum berisi sejumlah pasal-pasal yang berkenaan dengan bagaimana suatu anggota dari profesi tertentu bertindak. Terdapat beberapa hal yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh setiap anggota profesi tersebut. Berkaitan dengan konseling, maka ada beberapa aspek dalam membahas etika konseling itu. Aspek-aspek ini adalah aspek kompetensi konselor, kesukarelaan, aspek kerahasiaan, keputusan oleh klien sendiri, dan aspek sosial budaya klien.

3. Aspek Kompetensi Konselor

Kompetensi konselor merujuk kepada penguasaan konsep, penghayatan dan perwujudan nilai, penampilan pribadi yang bersifat membantu, dan unjuk kerja profesional yang akuntabel (Kartadinata, 2005). Konselor harus menyadari kompetensinya dalam arti bahwa ia mengetahui batas-batas kewenangan dalam menjalankan tugas profesionalnya. Sangat tidak dibenarkan jika konselor menggunakan profesinya untuk membantu seseorang diluar batas kewenangan dan kemampuannya. Hal ini dapat menyebabkan konselor melakukan *malpraktik*. *Malpraktik* mengacu pada melakukan sesuatu (layanan) berlawanan dengan apa yang sebaiknya dilakukan (Mappiare, 2006: 200). Dengan kata lain konselor mengabaikan kewajiban yang dibebankan padanya. Dengan demikian konselor

diharapkan dapat lebih profesional dalam menjalankan tugas profesinya serta dapat memberikan layanan-layanan professional sesuai dengan kode etik.

4. Aspek Kesukarelaan

Pada aspek ini konselor perlu mengetahui apakah klien datang secara sukarela atau tidak. Hal ini penting karena besar manfaatnya dalam hubungan konseling sehingga kemungkinan keterlibatan diri klien secara lebih efektif dalam proses konseling akan terwujud, dan keterbukaan diri dari klien akan memberikan kesan positif dalam hubungan terapeutik tersebut. Salah satu prinsip etik yang fundamental namun terkadang belum “tersentuh” adalah *otonomi individual*. Artinya seseorang dipahami memiliki hal untuk bebas bertindak dan memilih, selama dalam usahanya mencapai kebebasan ini tidak menghalangi kebebasan orang lain. Konsep otonomi sangat penting dalam konseling sehingga banyak konselor yang menilai konseling tidak akan terjadi kecuali bila klien memilih dengan sukarela untuk berpartisipasi (Leod, 2006). Implikasi konsep otonomi ini terhadap konseling terdapat dalam pemberian izin berdasarkan informasi yang cukup (*informed consent*). Hal ini mengandung arti bahwa tidaklah etis untuk memulai konseling, atau melakukan intervensi konseling tertentu, kecuali klien sadar apa yang sedang terjadi dan memberikan izin untuk melanjutkannya.

5. Aspek Kerahasiaan (konfidensialitas)

Aspek kerahasiaan berkaitan dengan apakah hal-hal yang dibicarakan dalam konseling itu bersifat rahasia atau tidak. Kerahasiaan dalam proses konseling terkadang overlap dengan kata *privacy*. Privasi mempunyai sifat sesuatu yang pribadi dan tidak perlu diketahui atau dikemukakan kepada orang lain. Dengan kata lain privasi itu dengan hak untuk kehidupannya sendiri tanpa turut campur dari pihak lain. Sementara kerahasiaan lebih bersifat dengan pengendalian informasi yang diterima dari seseorang. Sebuah informasi dikatakan rahasia jika dianggap tidak perlu dan seharusnya tidak disampaikan ke pihak lain atau publik.

Berkaitan dengan konseling dapat dinyatakan bahwa informasi yang dibicarakan oleh klien baik yang menyangkut diri klien bersifat rahasia dan tidak dapat disampaikan secara terbuka oleh konselor kepada siapapun termasuk kolega- koleganya.

6. Aspek Keputusan Oleh Klien Sendiri

Membuat keputusan tertentu penting artinya bagi klien. Oleh karena itu klien harus membuat keputusan yang lebih tepat untuk dirinya dan masa depannya. Menurut Corey (2005) menegaskan bahwa tujuan konseling tidak sekedar untuk memperoleh kepuasan klien. Konseling dapat juga mengajarkan pada klien untuk membuat dan menghasilkan keputusan yang sifatnya jangka panjang (*Long-term goals*). Berkaitan dengan hal tersebut konselor memberikan dorongan untuk berani membuat keputusan yang disesuaikan dengan resiko yang sudah dipertimbangkannya.

7. Aspek Sosial Budaya

Dalam hubungan konseling, konselor dituntut sadar akan aspek-aspek sosial dan budaya dan ilai-nilai pihak klien. Klien mungkin memiliki pengalaman-pengalaman sosial dan budaya yang sangat berlainan dengan konselor. Dengan kata lain konselor hendaknya mempelajari karakteristik budaya nilai-nilai dan kebiasaan klien mereka. Hal ini sangat penting oleh karena dapat dinyatakan bahwa layanan konseling tanpa pemahaman budaya dan nilai-nilai di tempat konselor bekerja maka konselor belum memenuhi apa yang disebut etika profesi konselor.

B. Isu-isu Etika dalam Konseling

Setiap klien yang mempercayakan semua masalah yang ia hadapi kepada konselor pasti ingin mengetahui sejauh mana perlindungan yang akan diperolehnya dengan mempercayakan masalahnya tersebut. Dengan menceritakan masalahnya kepada orang lain (konselor), ia ada dalam posisi yang “tidak aman” dari segala penyalahgunaan dan manipulasi.

Konselor sebagai seorang profesional juga tidak mudah menginterpretasikan panduan etik dari organisasi profesinya, dan menerapkan dalam situasi-situasi tertentu. Hal ini membutuhkan sensitivitas etis yang memadai. Walaupun terdapat kode etik yang sudah mengatur bagaimana konselor bertindak dalam menjalankan tugasnya terkadang juga tidak dapat memberi jawaban terhadap dilema yang dihadapi konselor. Dengan demikian konselor harus memutuskan sendiri apa yang terbaik untuk kliennya. Corey dkk (2005) telah mengidentifikasi langkah-langkah membuat keputusan etik yang muaranya dapat membantu para konselor untuk memikirkan masalah-masalah etis yaitu diantaranya:

1. Identifikasi masalah atau dilemma. Kumpulkan informasi yang akan memberikan penjelasan tentang masalah. Hal ini akan membantu konselor menentukan apakah masalah utamanya etis, legal, profesional, klinis atau moral.
2. Identifikasi isu-isu potensial. Nilailah hak, tanggungjawab dan kesejahteraan dari semua orang yang terlibat dalam situasi tersebut.
3. Lihatlah kode etik yang relevan dengan permasalahan untuk dipakai sebagai penuntun umum. Perimbangkan apakah nilai-nilai dan etika yang dianut adalah sejalan atau berkonflik dengan penuntun tersebut.
4. Pahami hukum dan aturan yang berlaku. Penting untuk menentukan apakah ada hukum atau aturan yang terkait dengan dilemma etik ini.
5. Carilah konsultasi dari lebih dari satu sumber untuk mendapatkan berbagai perspektif tentang dilema tersebut. Lakukanlah konsultasi dengan ahli atau para profesional yang paham tentang isu yang tercakup dalam situasi yang dipertanyakan tersebut.
6. Lakukan *brainstorming* mengenai berbagai macam tindakan yang dapat dijalankan.
7. Lanjutkan untuk mendiskusikan alternative/opsi/pilihan dengan profesional lain. Sertakan klien dalam proses pertimbangan opsi tindakan.
8. Jelaskan (tetap sertakan klien) konsekuensi dari berbagai macam tindakan, dan refleksikan implikasi dari setiap tindakan untuk klien anda.

9. Tentukan apa langkah yang kemungkinannya paling baik. Sekali tindakan telah diimplementasikan, tindak lanjutilah untuk menilai hasilnya dan menentukan apakah diperlukan tindakan selanjutnya.

Dalam pengambilan langkah-langkah etis ini konselor perlu memahami bahwa perlu pemikiran yang matang untuk melakukannya. Dengan kata lain kematangan profesional sebagai landasan pengambilan keputusan etis ini menyiratkan bahwa konselor bertanya tentang kesulitan-kesulitan yang dialami kepada kolega. Hal ini dikarenakan bukan dibuat semata-mata untuk konselor namun adanya keterlibatan antara konselor dan klien dalam proses membuat keputusan etis ini. Berikut ini beberapa isu-isu etik yang berkembang dalam praktik konseling :

1. Isu konfidensialitas (kerahasiaan)

Konfidensialitas berkaitan dengan apakah hal-hal yang dibicarakan dalam konseling itu bersifat rahasia atau tidak. Konfidensialitas melindungi klien dari penyampaian informasi dalam bentuk apapun tanpa izin dari klien

Konfidensialitas berbeda dengan privasi yaitu sesuatu yang bersifat pribadi dan tidak perlu diketahui atau dikemukakan kepada pihak lain. Dengan kata lain privasi itu berhubungan dengan hak individu untuk kehidupannya sendiri tanpa ada campur tangan dari pihak lain. Sementara konfidensialitas berhubungan dengan pengendalian informasi yang diterima seseorang. Sebuah informasi dikatakan konfidensial jika dianggap tidak perlu dan seharusnya tidak disampaikan ke pihak lain atau publik (Latipun, 2004).

Menurut Baruth dan Robinson III (1987) penyampaian informasi tanpa izin klien dianggap pelanggaran privasi klien, karena apa yang disampaikan klien kepada konselor dianggap sebagai *privileged communication* (Lesmana, 2006:200). *Privileged communication* adalah komunikasi yang memberi suatu hak legal kepada klien dan melindungi klien dari kemungkinan penyampaian secara publik informasi-informasi yang telah diberikan klien tanpa izinnya.

Seiring dengan beberapa penjelasan mengenai konfidensialitas tersebut, maka permasalahannya apa yang menjadi tolak ukur atau pedoman bahwa sesuatu (informasi) yang disampaikan klien itu dapat bersifat rahasia? Schneiders dalam Latipun (2004) mengungkapkan bahwa prinsip kewajiban konfidensial itu adalah relatif, karena ada kondisi-kondisi yang dapat mengubahnya dari semula konselor wajib merahasiakan pada situasi yang lain menjadi sangat mungkin dan perlu diungkapkan. Corey (2005) menyebutkan beberapa keadaan yang menyebabkan pembatalan konfidensialitas dan konselor harus melaporkannya secara hukum:

- a. Ketika klien merupakan bahaya bagi orang lain atau bagi dirinya sendiri.
- b. Bila terapis percaya bahwa klien dibawah usia 16 adalah korban dari asusila, penganiayaan anak, atau kejahatan lainnya.
- c. Bila terapis menentukan bahwa klien memerlukan pengobatan.
- d. Bila informasi menjadi isu dalam tindakan pengadilan
- e. Bila klien meminta catatannya diserahkan kepada dirinya sendiri atau kepada orang ketiga lainnya.

Menjaga konfidensialitas merupakan kewajiban primer dari hubungan terapeutik yang terbangun antara konselor dan klien. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi apa yang disampaikan klien. Ketika menjelaskan kepada klien bahwa apa yang mereka sampaikan dalam sesi konseling umumnya akan dijaga konfidensialitasnya, maka konselor sebaiknya mengatakan kepada klien batasan (limitasi) terhadap konfidensialitas ini.

2. Isu etika berkaitan dengan penggunaan sentuhan

Menurut Leod (2006: 456) ketakutan utama yang mendasari penggunaan sentuhan adalah sentuhan akan mengarah kepada pemuasan seksual dipihak klien, konselor (terapis) atau keduanya. Masalah etika lainnya adalah klien dapat merasa teraniaya, dan disentuh berarti berlawanan dengan keinginan sebenarnya. Selain itu ada larangan dari agama atau budaya untuk disentuh oleh orang asing atau jenis kelamin yang berbeda. Bagi konselor masalah lain muncul dari kekhawatiran akan dituntut klien dengan tuduhan

terlalu mengintimidasi atau eksploitatif. Walaupun demikian, jelas semua itu bergantung kepada integritas terapis, dan seberapa jauh eksplorasinya terhadap makna sentuhan bagi mereka secara pribadi.

Berkaitan dengan hal ini Hunter dan Struve (1998) dalam Leod (2006) membuat beberapa rekomendasi tentang penggunaan sentuhan dalam konseling. Sentuhan adalah tepat secara klinis ketika:

- a. Klien ingin disentuh atau disentuh.
- b. Tujuan dari sentuhan jelas.
- c. Sentuhan tersebut jelas demi kepentingan klien.
- d. Terapis/konselor memiliki pengetahuan cukup tentang pengaruh penggunaan sentuhan.
- e. Batasan yang mengatur penggunaan sentuhan jelas dipahami oleh klien dan terapis (konselor).
- f. Konsultasi atau supervisi tersedia dan dapat digunakan
- g. Terapis merasa nyaman dengan sentuhan (tidak canggung/tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang dianutnya)
- h. Batasan yang mengatur penggunaan sentuhan jelas dipahami oleh klien dan terapis.

Sentuhan tidak disarankan ketika:

- a. Fokus dari terapi tersebut melibatkan kandungan seksual yang berkaitan dengan sentuhan
- b. Adanya risiko kekerasan
- c. Sentuhan tersebut terjadi secara sembunyi-sembunyi
- d. Konselor/terapis meragukan klien untuk mengatakan "tidak"
- e. Konselor/terapis telah dimanipulasi atau dirayu untuk melakukan sentuhan
- f. Sentuhan digunakan untuk mengganti terapi verbal
- g. Klien tidak ingin menyentuh atau disentuh
- h. Konselor/terapis tidak nyaman menggunakan sentuhan

DAFTAR REFERENSI

- Abimanyu, Soli dan Manrihu, Thayeb. (1996). *Tehnik dan Laboratorium Konseling*. Jakarta: Depdikbud Dirjen Dikti.
- Ahmadi, Abu & Supriono, Widodo. (2004). *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Brammer, L.M & Shostrom, E.L. (1982). *Therapeutic Psychology*. New Jersey :
- Cavanagh, Michael & Levitoc, Justin. (2002). *The Counseling Experience, A Theoretical and Practical Approach*. Illionis: Waveland Press Inc
- Cavanagh, ME. (1982). *The Counseling Experience : A Theoretical and Practical Approach*. Monterey. California : Brooks/Cole Publishing Company.
- Chaplin, J. P. (2006) . *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Collins, Gary R. (1998) . *Konseling Kristen yang Efektif*. Malang: Seminari Alkitab Asia Tenggara
- Corey, Gerald. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy: Seventh edition*. Belmont, CA: Brooks/Cole-Thompson Learning
- Egan, G., & Reese, R. J. (2019) . *The skill helper: A problem-management and opportunity –development approach to helping (11 th ed.)*. Boston, MA: Cengage. Part 1.
- Hansen, J.C., Stevic, R.R., & Warner, R.W. (1982). *Counseling: Theory and Process*. Boston: Allyn and Bacon, Inc
- Haolah, S., Atus, A., & Irmayanti, R. (2018). *Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Pelaksanaan Konseling Individual*. FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan), 1(6), 215-226.
- Hartono, M. S. (2015). *Psikologi Konseling*. Kencana.
- Hikmawati, F. (2016). *Bimbingan dan konseling*.
- Kamaruzzaman, K. (2017). Analisis Faktor Penghambat Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas. *Sosial Horizon: Jurnal Pendidikan Sosial*, 3(2), 229-242.
- Kartadinata, Sunaryo. (2005). Standarisasi Profesi Bimbingan dan Konseling. *Makalah disajikan dalam Konvensi Nasional XIV dan Kongres Nasional X Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, Semarang 13-16 April.
- Lesmana, J.M.(2006). *Dasar-dasar Konseling*. Jakarta: UI Press
- Leod. J.M. (2006). *Pengantar Konseling: Teori dan Studi Kasus*. Terjemahan oleh A.K Anwar. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Lumongga, D. N. (2014). *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*. Kencana.
- Mappiare, Andi. (2004) . *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Mappiare, Andi. (2006) . *Kamus Konseling dan Psikoterapi*. Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.
- Mulawarman, Eem Munawaroh. (2016). *Psikologi Konseling: Sebuah Pengantar bagi Konselor Pendidikan*. Universitas Negeri Semarang FIP BK
- Nelson-Jones, R. (1997). *Practical counselling and helping skills: Text and exercises for the lifeskills counselling model (4th ed.)*. London: Cassell. Part 1. Prentice-Hall. Inc.
- Prayitno., Marjohan. (2015). *Pelayanan Profesional Konseling yang Berhasil*. Universitas Negeri Padang.
- Rahayu, Y. I. *Pelaksanaan Layanan Intervensi Konseling Dalam Pengentasan Kenakalan Anak: Studi Kasus di SMA Negeri 5 Semarang*.
- S. Willis, Sofyan. (2004). *Konseling Individual Konseling dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- Sanyata, S. (2006). *Perspektif Nilai dalam Konseling: Membangun Interaksi Efektif Antara Konselor-Klien*. Paradigma, 1(02).
- Setiawan, Jenny. L., Aisah, B., & Wulansari,O. D. (2020). *Buku Ajar Psikologi Konseling*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Shertzer, B. & Stone, S.C. (1976). *Fundamental of Gudance*. Boston : HMC
- Sanyata, S. (2006). *Perspektif Nilai dalam Konseling: Membangun Interaksi Efektif Antara Konselor-Klien*. Paradigma, 1(02).
- Surya, M. (2003). *Psikologi Konseling*. Bandung: C.V. Pustaka Bani Quraisy.
- Prayitno dan Erman Amti. (2004). *Dasar-Dasar Bimbingan Konseling*. Cetakan ke dua.
- Winkel, W.S., (2005). *Bimbingan dan Konseling di Intitusi Pendidikan*, Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia
- Yeo, Antony. (2003). *Konseling: Suatu Pendekatan Pemecahan Masalah*. Terjemahan A. Wuisan. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia